

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani N. P. W., Munthe S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E.,
- An, S., Lee, P., & Shin, C. H. (2023). Effects of fasilitas ruang tunggu on interaction quality, service quality, and behavioral intention in a healthcare setting. *Healthcare*, *11*(18), 2498. <https://doi.org/10.3390/healthcare11182498>
- Anderson, R. T., Camacho, F. T., & Balkrishnan, R. (2007). Willing to wait?: The influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC Health Services Research*, *7*(31). doi:10.1186/1472-6963-7-31
- Anggraeni, D. A., & Adriansyah, A. A. (2022). Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien BPJS. *JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, *6*(1), 1-6. <http://dx.doi.org/10.33757/jik.v6i1.467>
- Asti, H. F., Budiyaniti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Poli Umum Di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang Berdasarkan Dimensi Kualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, *12*(2), 130-145.
- Azzahra, K., & Rinaldi, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelayanan

Kesehatan Pada Pasien Bpjs Di Klinik Pratama Sahara Nur Rahmat Majalaya. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 1294-1301.

Aprilia, D. S. (2024). Penerapan Bentuk Dinamis Dalam Membangun Suasana Pada Ruang Tunggu RSUD Pandega Pangandaran. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 1915-1922.

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik kesehatan 2022*. Badan Pusat Statistik.

<https://www.bps.go.id/id/publication/2023/08/31/923a16f1d75232565f1e0446/statistik-kesehatan-2022.html>

Bajamal, A. A., & Supriyantoro Supriyantoro, R. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 328-334.

Biddiss, E., McPherson, A., Shea, G., & McKeever, P. (2013). The design and testing of interactive hospital spaces to meet the needs of waiting children. *Health Environments Research & Design Journal* 6(3), pp. 49–68. DOI: 10.1177/193758671300600305

Erpurini, W., & Saleh, F. D. (2021). Analisa kualitas pelayanan pasien pada klinik umum pratama kasih bunda yanti rajamandala. *Sains Manaj*, 7(1), 75-88.

Escombe, A. R., Ticona, E., Chávez-Pérez, V., Espinoza, M. I. M., &

- Moore, D. (2019). Improving natural ventilation in hospital waiting and consulting rooms to reduce nosocomial tuberculosis transmission risk in a low resource setting. *BMC Infectious Diseases*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12879-019-3717-9>.
- Exposto, L. A. S., Mulyati, M. I., Magno, J., & Carvalho, M. (2023). Choosing service facilities in the hospital interior to increase patient satisfaction. *Asian Journal of Healthy and Science*, 2(5), 213-224.
- Fahamsya, A., Pramiastuti, O., Meylani, U., & Rizqiyana, F. (2023). Pengaruh Waktu Tunggu Pengambilan Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kaladawa. *KUNIR: Jurnal Farmasi Indonesia*, 1(1), 46-57. <https://doi.org/10.36308/kjfi.v1i1.528>
- Fauzi, J., & Ramadhan, A. T. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Nakes Home Care. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 1328-1338.
- Fatimah, G. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Mentari. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 994-1001.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum

Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, XIV(1), 44-45.

Ibrahim, M. M., & Puspitasari, S. C. (2023). The effect of health center facilities on patient satisfaction in ambulatory installations. *Journal of Health Science and Policy*, 1(3), 127-136. <https://doi.org/10.56855/jhsp.v1i3.419>

Jakariah. (2019). Analisis Pengaruh Bangunan, Peralatan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Rawabuntu Serpong Tangsel). *Manajemen Pemasaran*, 2(2), 48. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v2i2.2459>

Jauhary, M. C. N., & Irawan, A. P. (2025). Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(5), 868-878.

Jannah, M., Rizany, I., & Setiawan, H. (2020). Perbandingan waktu tunggu dan kepuasan pasien rawat jalan rsud ratu zalecha martapura. *Jurnal Perawat Indonesia*, 4(2), 402-412. <https://doi.org/10.32584/jpi.v4i2.577>

Jiang, S., Powers, M., Allison, D. B., & Vincent, E. (2016). Informing healthcare waiting area design using transparency attributes: a comparative preference study. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 10(4), 49-63. <https://doi.org/10.1177/1937586716675581>

Kabanga, V. M., Budiarto, W., & Mawardi, N. (2023). Analisis

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Satkes Kodiklatal. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 6(2), 180-189.

Kim, Y., Kim, M., Bhandari, P., & Choi, S. (2017). Experience of the waiting area as perceived by haemodialysis patients and family carers. *Journal of Advanced Nursing*, 74(2), 364-372. <https://doi.org/10.1111/jan.13448>

Meidara, S. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan ibu dan anak di puskesmas benteng kota sukabumi.

Nathalia, D. D. and Rozy, F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di apotek sm bekasi timur. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(2), 121-129. <https://doi.org/10.47522/jmk.v4i2.141>

Nehme, B. J., Irribarra, D. T., Cumsille, P., & Yoon, S.-Y. (2021). Waiting Room Physical Environment and Outpatient Experience: The Spatial User Experience Model as Analytical Tool. *Journal of Interior Design*. <https://doi.org/10.1111/joid.12205>

Latumahina, F. F. N., & Irawan, A. P. (2025). Analisis perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(4), 710-721.

- Oentara, S., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Effect of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction in WellClinic Gading Serpong]. *Indonesian Marketing Journal*, 2(1), 1-14.
- Purbasari, A. A. D. (2025). Implementasi Manajemen Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas dan Ketersediaan Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Quantum Wellness: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(1), 242-250.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., Yen, Y. Y., Rashid, M. H., & Naseem, W. (2024). Role of fasilitas ruang tunggu in patients' clinic care waiting experience: Evidence from developing countries. *PLOS ONE*, 19(10), e0311542. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0311542>
- Reu, F. (2024). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam pada RSUP Dr. Sitanala Tangerang. *Sehatrakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 61–72. <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v3i1.2446>
- Rizany, I., Setiawan, H., & Musafaah, M. (2021). The relationship between waiting time and patient satisfaction in the outpatient of public hospital in banjarbaru. *IJNP (Indonesian Journal of Nursing Practices)*, 5(1), 60-66. <https://doi.org/10.18196/ijnp.v5i1.10275>

- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu Yang Singkat, Keterjangkauan Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Gigi Cdc. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1). <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.39059>
- Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242-6257.
- Simanjuntak, K. M. O., Sriaatmi, A., & Purnami, C. T. (2024). Outpatient satisfaction at Semarang Private Hospital: Perspective of service waiting time. *Bali Medical Journal*, 14(1), 333–337. <https://doi.org/10.15562/bmj.v14i1.5528>
- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh efisiensi waktu tunggu, biaya pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan ruangan terhadap kepuasan pasien (Studi pada pelayanan instalasi rawat jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205-214.
- Supriyono, Setyaningrum, Y., & Nirbaya, A. (2023). Hubungan Sikap Ahli Gizi, Sikap Pramusaji Dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pasien: Relationship between Attitudes of Nutritionists, Attitudes of Waiters and Food Taste on Patient Satisfaction.

Svasta Harena: Jurnal Ilmiah Gizi, 4(1),
16–25. <https://doi.org/10.33860/shjig.v4i1.2179>

Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H.,
Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh
Hung, P. (2022). Patient satisfaction with healthcare service
quality and its associated factors at one polyclinic in Hanoi,
Vietnam. *International Journal of Public
Health*, 67, 1605055.
<https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>

Torry, Koeswo, M. and Sujianto. (2016), “Faktor yang Mempengaruhi
Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan kaitannya dengan
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik penyakit dalam RSUD Dr
. Iskak Tulungagung”. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 29
No. 3,
pp. 252–257. <http://dx.doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.3>

Xuan, X., Li, Z., Chen, X., Yuan, C., & Feng, Z. (2021). Study of the
physical environment of waiting areas and its effects on patient
satisfaction, experience, perceived waiting time, and behavior
in china. *HERD: Health Environments Research & Design
Journal*, 14(3), 108-123.
<https://doi.org/10.1177/1937586721989058>

Yudanisa, P., Rachmi, A., Yunus, A., Romadhona, N., & Susanti, Y.
(2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Instalasi

Rawat Jalan The Level of BPJS Participant on the Quality of Pharmaceutical Services in Outpatient Installation. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JKS)*, 1(20), 174–178.
<https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4350>

Yuniarti, A. (2021). Analisis waktu tunggu pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas ibrahim adjie. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(3), 104-111.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v2i3.1996>