

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzania, S., Hidajat, N. N., & Setiawati, E. P. (2021). Patient Satisfaction on Surgical Service Decision Time in Emergency Department of A Tertiary Hospital in Indonesia. *Althea Medical Journal*, 8(1), 56-62.
- Afyat, R., Romayanti, A., Saufika, F., Muizun, A., Ramli, N., & Paramarta, V. (2025). Literatur Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 2675-2685.
- Akhirul T., Fitriana, N. F. (2020). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- AlOmari, F. (2022). The mediating role of hospital image: The impact of care cost and service quality on patient satisfaction. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 6(01), 1-16.
- Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19.
- Apriliana, Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2).
- Astuti, I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1), 20-25.
- Chua, Y.P. (2023). *A step-by-step guide: PLS-SEM data analysis using SmartPLS 4*. Researchtree Education.

- Darmawansyah. (2019). Hubungan Respon Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panakkukang. Makassar.
- Effen, K., Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(20).
- Einurkhatun, B., Suryoputro S., Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4).
- Fadli, M., & Amirah, A. (2020). The Effect of Quality of Nursing Service to Patients Satisfaction Level in Hospitality of Partial Reliance and Total Hospital of Sundari General Hospital. *Journal La Medihealthico*, 1(4), 24-32.
- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M. A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). Internal quality and job satisfaction in health care services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1496.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook* (p. 197). Springer Nature.
- Harahap, E. S., Zulfendri, Z., Silitonga, E. M., Brahmana, N. E., & Siagian, M. T. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 Di IGD Rumah Sakit Murni Teguh. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 1515-1525.
- Indrasari, M., (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press, Surabaya.
- Jihad, F. F. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662-3671.
- Karame, V., Husain, S. (2019). Hubungan Response Time Perawat dengan Kepuasan Pasien di

Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Daerah Sanana Kabupaten Kepulauan Sula.  
*Journal of Community dan Emergency*, 7(1).

Kotler.

Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.

Lubis, A. S., dan Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal Of Business Administration*, Volume 1(2), 212-235.

Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 104-119.

Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940-954.

McNulty, J. P., & Politis, Y. (2023). Empathy, emotional intelligence and interprofessional skills in healthcare education. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 54(2), 238-246.

Miska. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar. *Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.

Nur'aeni, R., & Simanjorang, A. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097-1111.

Nurhidayah, S., Setyawan, D. (2019). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorelo*, Volume 11(2),

42-48.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016. Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018. Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018. Pelayanan Kegawatdaruratan.

Perceka, A., L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *JIAP*, 6(2), 270-277.

Prasetyo, D., Mariyanti, S., dan Safitri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Ojek Online Go-Jek. *Jurnal Psikologi*, Volume 15(1), 7-17.

Purwanto, M. J., Handoyo & Utami, W. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cilacap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 10(3), 137-143.

Raharja, I. G. Y. D., Kusumadewi, S., Astiti, D. P. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja. *ODONTO Dental Jurnal*, 5(1), 34-44.

Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan GoJek. *Ecodomica*, Volume 1(2), 210-223.

Rochana, N., & Djogotuga, N. N. (2020). Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Holistic Nursing and Health Science*, 3(2), 12-20.

Royani., & Astuti. I. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1).

- Saputra, W., Yuliaty, F., Asnar, E. S. M., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pasien. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(3), 7990-8003.
- Sari, F., Samino., Risnawati. (2019). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung. *Jurnal Dunia Kesmas*, 8(2).
- Saryoatmo, M.A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Muara Sains Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, Universitas Tarumanagara.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 183-204.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1).
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*, 4(1).
- Siregar, R.R.S., & Louisa, R. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Niat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 8(1), 47-1057.
- Sultoni, A., Damayanti, G., Ani, A., & Hartanto, S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Kesehatan. *J- CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(3), 375-383.
- Sumartin, L. C., dan Tias, D. F. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan

Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*, Volume 3(2), 111-118.

Umoke, M., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120945129.

Zahlimar., Zuriari, Z., Chiew, L. (2019). Relationship Quality of Health Service with Satisfaction of Patients in H. Hanafie Muara Bungo Hospital in 2019. *Enferm Clin*, 30(S5), 168-170.

Zamzam, A. H., Abdul Wahab, A. K., Azizan, M. M., Satapathy, S. C., Lai, K. W., & Hasikin, K. (2021). A systematic review of medical equipment reliability assessment in improving the quality of healthcare services. *Frontiers in Public Health*, 9, 753951.