

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., Anwar, G. (2021). Private Hospitals Service Quality Dimensions: The Impact of Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction. *Int. J. Med. Phar Drug Re*, 7.
- Alrahmi, N., Syahputra, A.B., Sary, W.I., *et al.* (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tapalang Barat. *Journal of Aafiyah Health Research*. 6(2). 105-111
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran Penting Kelengkapan Rekam Medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September 2021), 69–76.
- Angraini, D., & Zulfa, Z. (2021). The Analisis Pengaruh Brand image Terhadap Minat Ulang Pasien Rawat Inap dengan Word Of Mouth (WOM) sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(04), 277–286.
- Biga, K., & Idji, R. A. (2022). Quality of Service of Sub-Puskesmas in Bongohulawa Village, Limboto District, Gorontalo Regency. *Journal La Sociale*, 3(1).
- Desianti, M. A., Irianto, T. D., & Ekasari, F. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Standar Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung Tahun 2023. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 10281-10297.
- Elungan, A.N.F., Tjenreng, M. (2024). Government Policy in Health Services: Kebijakan Pemerintah dalam Pelayanan Kesehatan. *Scientific Journal of Reflection*, 8(1), 170-177.

- Fernandes, Nurvita. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2)
- Firdaus, N., Aditiawarman., Budiono, D.I. (2021). Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil. *Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal*, (5)1, 63-72
- Fu, M., Kasih, Y., Megawati (2017). Analisis Pengaruh Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang. *Jurnal AgriTechno. Core*
- 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). <https://doi.org/10.3390/ijerph19031496>
- Guspianto, Lobat, M.E., Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14-21.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Gudergan, S. P. (2018). *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- Handayani, A. S. A., & Anwa, K. (2021). Kepuasan Dan Kenyamanan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pt Taspen (Persero) Jambi. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 1(3), 284–294.

- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Hayati, E. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan. *Global Health Science*, 7(2), 96-101.
- Huriati, H., Shalahuddin, S., Hidayah, N., Suaib, S., & Arfah, A. (2022). *Quality of service for patient safety in hospitals*. *Forum Ekonomi*, 24(1).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Indeed. (2021). Service Quality: Definition, Importance and Implementation.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja grafindo persada.
- Louwen, C., Reidlinger, D., & Milne, N. (2023). Profiling health professionals' personality traits, behaviour styles and emotional intelligence: a systematic review. *BMC Medical Education*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04003-y>
- Maarif, I., Haeruddin., Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health*. 4(2). 79-88
- Mariani, A., Fauzan., Palesa, H., Devi, R., Abdullah, A. (2024). Peran Edukasi Antenatal Care dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu Hamil di Puskesmas Kawatuna Palu. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 10(4), 705-712

- Marjani, L., & Sutisna, M. (2019). Loyalitas Pelanggan Pada Business-To-Business: Pengaruh Kualitas Pelayanan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 5(1), 10. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v5i1.1612>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap *kepuasan* pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995-14008.
- Mayasari, A. T., Supriyati, S., Ritawati, R., Rahayu, S., Eniwati, E., & Arpiana, E. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Anak Dengan Kepuasan Orang Tua di Ruang Rawat Inap RSUD Sukadana Kabupaten Lampung Timur. *Journal of Current Health Sciences*, 1(2), 51-58.
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Nasution, M. A., Siregar, Z. M. E., & Pristiyono. (2021). Strengthening BUMDes through Customer Satisfaction and Loyalty as the Defense of the Bumdes Business in Indonesia Post-Covid-19. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal* , 4(3).
- Putri, A. A. S., Munawaroh, M., Khaer, D. M., & Hernawati, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1439-1447.
- Putri, A. A. S., Munawaroh, M., Khaer, D. M., & Hernawati, H. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Antenatal Care (ANC) Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Hamil. *Jurnal Media Informatika*, 6(2), 1439-1447.

- Rahim, A.I.A. *et al.* (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using Servqual and Facebook. *Healthcare Switzerland*. 9(10), 1-19.
- Ramli, Nurhayati, & Saragih, R. (2021). Jaringan Syaraf Tiruan Memprediksi Kebutuhan Alat Suntik Medis Di Rumah Sakit Menggunakan Backpropagation. *JIKSTRA*, 03(01).
- Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>
- Romawati, S., Ekawati, D., & Anggreny, D. E. (2022). Analisis kepuasan pada pelayanan klinik dimasa pandemi Covid-19. *Jurnal'Aisyiyah Medika*, 7(1).
- Saryatmo, 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 Trunanagara.
- Sativa, O., & Supriyanti. (2023). Tinjauan Aspek Keamanan dan kerahasiaan Berkas Rekam Medis Pada Ruang Penyimpanan Di Rumah Sakit Jiwa Aceh Tahun 2022. *Jurnal Perisai*, 02(01), 111–124.
- Setyaningrum, N., & Atmadi Suroso Putro, T. (2019). Perancangan Desain Interior Rumah Sakit Ibu dan Anak Buah Hati di. *Universitas Mercuru Buana*, (August)
- Sharma, K., Jain, K. (2021). Service Quality in Health Care: A Study of Patients Satisfaction in Selected Private Hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68).
- Shie AJ, Huang YF, Li GY, Lyu WY, Yang M, Dai YY, Su ZH, Wu YJ. Exploring

the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Front Public Health*. 2022 May 25;10:876266. doi: 10.3389/fpubh.2022.876266. PMID: 35692341; PMCID:PMC9174694.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Sulaeman, A.M., Yusuf, H. (2024). Standard Pelayanan Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit) Bagi Pasien Menurut Undang-Undang. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*. 1(2), 2596-2505.

Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi terhadap kepuasan wisatawan dilihat dari manajemen pelayanan pariwisata dan kebijakan adaptasi kebiasaan baru (AKB) di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(2), 100-116.

Tantarto, T ., Kusnadi, D., Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Fce Consultation in Healthcare). *Europen Journal Of Business and Management Research*, 5(5).

Yulia, R., Pabanne, F.U. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 6(6), 483-487