

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2021). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality Relationship. International Journal of Marketing Studies, 13(2), 17-34.*
- Andaleeb, S. S. (2021). *Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A Study of Hospitals in a Developing Country. Social Science & Medicine, 52(9), 1359-1370.*
- Andi, P. M. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Journal of Islamic Pharmacy, 7(2), 104-111.*
- Andriani, R. M., Wahyuni, K. I., & Anindita, P. R. (2021). *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Anwar Medika. Journal Of Pharmacy Science and Technology, 9-17.*
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). *Hubungan Kualitas layanan medis Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien), 5(01), 58-68.*
- Bielen, F., & Demoulin, N. T. M. (2021). *Waiting Time Influence on the Satisfaction–Loyalty Relationship in Services. Managing Service Quality, 29(6), 72-94.*
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2023). *A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of an Integrated Model. Journal of Retailing, 79(4), 239-263.*
- Donabedian, A. (2024). *The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA, 121(11), 1145-1150.*
- Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). *Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal, 15(02), 542-551.*
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2022). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat*

- Jalan di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021*. Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan, 1(1), 36-41.
- Komariastini, D. (2024). *Pengaruh Kualitas layanan medis Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Pasien (Suatu Survei Pada Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih)*. Modena: *Multidisciplinary Of Management Journal*, 1(1), 131-150.
- Laila, F. N. (2024). *Pengaruh Kualitas layanan medis Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit*. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal), 9(2).
- Oliver, R. L. (2024). *Disconfirmation and Satisfaction: A New Paradigm*. Journal of Marketing Research, 41(4), 456-464.
- Otani, K., Herrmann, P. A., & Kurz, R. (2011). *The Impact of Physician Empathy on Patient Satisfaction and Compliance*. Evaluation & the Health Professions, 34(3), 387-410.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Rifai, A., Hasibuan, R. K., Bangun, S. M. B., Widyaningsih, F., Rahma, N. D., & Yudha, A. T. (2024). *Analisis Pengaruh Kualitas layanan medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Sei Kepayang Barat Kabupaten Asahan Tahun 2023*. Haga Journal of Public Health (HJPH), 1(3), 81-87.
- Satato, Y. R., Dewi, I. K., & Maryani, T. (2024). *Strategi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Rs (Hngv) Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste Melalui Pelatihan Berbasis Manajemen Birokrasi*. Jurnal Widya Laksmi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(2), 99-109.
- Setiawan, D., Ningsih, D., & Handayani, S. R. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan*. Journal of Islamic Pharmacy, 7(2), 79-85.

- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). *Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas layanan medis Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Penelitian Inovatif, 4(4), 2047-2058.
- Zahara, A., Darus, N. F., & Aulia, S. T. (2024). *PERAN ADMINISTRATOR KESEHATAN YANG EFEKTIF*. Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang, 10(04), 234-242.
- Zineldin, M. (2022). *Quality and Customer Satisfaction in Healthcare Services: A Study of Private Hospitals*. Management Research Review, 35(3), 278-292.
- Azzahrah, S. F., & Yamini, E. A. (2023). *Pengaruh kualitas layanan medis dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien RSUD Labuang Baji, Kota Makassar, Sulawesi Selatan)*. Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN), 1(2), 425-434.
- Patattan, A. A. (2021). *Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal*. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, 4(1), 14-19.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). *Pengaruh kualitas layanan medis kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S"*. Menara Medika, 4(1).
- Ronaldi, S., & Hadya, R. (2022). *Pengaruh Kualitas layanan medis dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman*. Matua Jurnal, 4(1), 29-38.
- Kabbani, R. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas layanan medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang*. BIMA: Journal of Business and Innovation Management, 5(2), 236-240.