

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, G. G., Budimana, Setiawatia, Suryatia, Y., Inayaha, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1–11.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran penting kelengkapan rekam medik di rumah sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1(September), 69–76.
- Andriyanto, D. R., Tajang, R., & Taufik, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Banyuasin Sumatera Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 07(02), 375–382.
- Anfal, A. (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. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anggreni, M. (2021). Pengaruh budaya organisasi terhadap mutu pendidikan. *Jurnal PTK Dan Pendidikan*, 6(2), 49–56. <https://doi.org/10.18592/ptk.v6i2.4101>
- Arianto, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan terhadap loyalitas pasien (Studi kasus pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Eris, S. E. (2023). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. *Journal of Engineering Research*, 14(2).
- Farkhan, A. (2018). Hubungan faktor sosiodemografi terhadap pengetahuan swamedikasi dan

- penggunaan obat common cold di Desa Wukirsari Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman Yogyakarta. *BMC Public Health*, 5(1), 1–8.
- Fatkhiya, M. F., & Rahmawati, H. (2023). Gambaran waktu tunggu pelayanan resep pasien rawat jalan. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah*, 2(2), 409–414.
- Fitria, & Humairoh. (2020). Penetapan harga beras dalam pandangan ekonomi Islam (Studi kasus di Pd Pasar Kertapati Palembang). *ADL Islamic Economic: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2), 113–130. <https://doi.org/10.56644/adl.v1i2.15>
- Giusman, R., & Nurwahyuni, A. (2021). Evaluasi pelayanan rawat jalan RS X pada masa pandemi Covid-19 melalui segmenting, targeting dan positioning. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 72. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.599>
- Handoyo, S. E., & Darsono, D. (2011). Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Telekomunikasi Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 7(1), 88–99. <https://doi.org/10.36769/asy.v7i1.14>
- Hayaza, T. Y. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1–13.
- Indrawan, I. B. M. D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan JKN-KIS terhadap kepuasan peserta JKN-KIS pada pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Kindai*, 16(2), 201–219. <https://doi.org/10.35972/kindai.v16i2.390>
- Jonathan, R., & Handoyo, S. E. (2023). Pengaruh ekspektasi pendapatan dan pendidikan kewirausahaan melalui motivasi berwirausaha terhadap niat berwirausaha. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(3), 722–731. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i3.25413>
- Lestari, W., & Sianturi, S. R. (2022). Analisa pengetahuan, masa kerja dan pendidikan dengan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan SPO pasien risiko jatuh. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(10), 1240–1246.

<https://doi.org/10.56338/mppki.v5i10.2504>

Mahendra, A. (2019). Analisis pengaruh jumlah uang beredar, suku bunga SBI dan nilai tukar terhadap inflasi di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 1–12.

<https://doi.org/10.54367/jrak.v2i1.170>

Mahfud, M. (2020). Pelaksanaan standar prosedur operasional pemasangan gelang identitas pasien berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang penerimaan pasien rawat inap.

Indonesian Journal of Hospital Administration, 2(1).

<https://doi.org/10.21927/ijhaa.v2i1.1124>

Mardiono, S., Alkhusari, & Saputra, A. U. (2022). Hubungan pengetahuan dan sikap perawat terhadap pencegahan risiko jatuh pada pasien. *Indonesian Journal Of Health and Medical*, 2(1), 22–32.

Martini, N. N. P., Rochmah, A., & Susbiyani, A. (2023). Study loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada layanan rawat jalan di Rumah Sakit Paru Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 253–267.

<https://doi.org/10.32528/jmbi.v9i2.463>

Mulyani, T., & Rukminingsih, F. (2020). Evaluasi persepan pada pasien geriatri di klinik penyakit dalam instalasi rawat jalan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang. *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia*, 2(2), 89–96.

<https://doi.org/10.33759/jrki.v2i2.82>

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Noviani, N., Purwantini, D., & Yuniar, Y. (2021). Evaluasi faktor-faktor pengelolaan vaksin di puskesmas dan praktek mandiri bidan di Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 17–26.

<https://doi.org/10.22435/jpppk.v5i2.5643>

Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.

- Permatasari, T. V., & Handoyo, S. E. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap loyalitas pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(3), 582–595.
- Prabawati, E., & Handoyo, S. E. (2023). *The influence of brand image and brand experience on brand loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (Case study on Tokopedia consumers in the Jabodetabek area)*. *Sibatik Journal*, 2(12), 1-15.
- Prasetio, I. S., Marlina, H., & Jepisah, D. (2022). Analisis indikator mutu pelayanan kesehatan di instalasi gawat darurat RSUD Arifin Achmad pada masa pandemi Covid-19. *Menara Ilmu*, 16(2). <https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3607>
- Prasetyaningtyas, V. A., & Ratnawati, D. (2022). Pengaruh pajak restoran, pajak hotel dan pajak reklame terhadap pendapatan asli daerah (PAD) pemerintah kabupaten/kota di Surabaya, Sidoarjo, Malang dan Batu tahun 2011-2020. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(2), 42–57.
- Radianza, J., & Mashabai, I. (2020). Analisa pengendalian kualitas produksi dengan menggunakan metode seven tools quality di PT. Borsya Cipta Communica. *JITSA Jurnal Industri & Teknologi Samawa*, 1(1), 17–21. <https://jurnal.uts.ac.id/index.php/jitsa/article/view/583>
- Salis, Z., & Jepisah, D. (2022). Pengelolaan sistem informasi manajemen (SIM) RS di RSUD Kota Dumai tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 2004. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2875>
- Sari, D., Sinaga, Y. M., & Jayadi, J. (2023). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap loyalitas pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Bunda Jakarta). *Labs: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 27(4), 7–16. <https://doi.org/10.57134/labs.v27i4.36>
- Septiyani, S. N. D., & Sulistiadi, W. (2022). Penerapan sistem informasi manajemen rumah

- sakit (SIMRS) dengan menggunakan metode HOT-FIT: Systematic review. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 136. <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v8i2.3706>
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Correspondencias & Análisis*, 15018, 1–23.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supartiningsih, S. (2019). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.kualitas>
- Supriyanto, Y. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Suryani. (2019). Analisis kepuasan pelanggan atas kualitas layanan elektronik Shopee dengan metode e-service quality dan kartesius. *Metode Penelitian*, 2017, 32–41.
- Syafe'i, I. (2023). Gambaran kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya tahun 2022. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/67607>
- Tarigan, R., & Handiyani, H. (2019). Manfaat implementasi dokumentasi asuhan keperawatan berbasis komputerisasi dalam meningkatkan mutu asuhan keperawatan. 08(2), 110–116. <https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/JIKP/article/view/126>
- Teddy, A., & Dinda, A. Z. (2020). Pengaruh citra merek, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian melalui aplikasi GoFood di Kota Bandung. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5422–5428.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yanto, A., & Setyawati, D. (2020). Dukungan keluarga pada pasien diabetes mellitus tipe 2 di

Kota Semarang. September, 45–49.

Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>