

DAFTAR PUSTAKA

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: An observational study. *BMJ Open*, 8(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
- Almomani, R. Z. Q., Al-Ghdabi, R. R., & Hamdan, K. M. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*, 10(8), 1803–1812. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.038>
- Alzoubi, H., Alshurideh, M., Kurdi, B. Al, & Inairat, M. (2020). Do perceived service value, quality, price fairness and service recovery shape customer satisfaction and delight? A practical study in the service telecommunication context. *Uncertain Supply Chain Management*, 8(3), 579–588. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2020.2.005>
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. In *Journal of Environmental and Public Health* (Vol. 2020). Hindawi Limited. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Astar, F., Tamsah, H., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Takalala Kabupaten Soppeng. *Mirai : Journal of Management*, 1(2), 33–57.
- Daniel, V., & Daniel, K. (2020). Perception of Nurses' Work in Psychiatric Clinic. *Clinical Medicine Insights*, 27–33. <https://doi.org/10.52845/cmi/2020v1i1a5>
- Dharma. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum

Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47.
<https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>

Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 996. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i3.1090>

Fardhoni. (2023). *Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit NEM.

Fatrida, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2024). DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS :LITERATUR REVIEW. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 3(2).

Fatrida, D., Yunaspi, D., Suryani, U., & Yolanda, Y. (2023). *Strategi Pelayanan KEPERAWATAN untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Penerbit Adab.

Febriany Hasanah, D., Syaodih, E., Handayani, N., & Mulyani, K. (2023). KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI KLINIK PRATAMA MANSURIN BANDUNG. In *Prosiding Magister Manajemen ARS University* (Vol. 1, Issue 2).

Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(21).
<https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>

Islamy, L. O. S., & Sulima, S. (2020). Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Baubau. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 6(1), 20. <https://doi.org/10.33490/jkm.v6i1.153>

Jun, J., Ojemeni, M. M., Kalamani, R., Tong, J., & Crecelius, M. L. (2021). Relationship between nurse burnout, patient and organizational outcomes: Systematic review. In *International Journal of Nursing Studies* (Vol. 119). Elsevier Ltd.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.103933>

Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162.
<https://osf.io/4stbx/download>

- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Notoatmodjo (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Novalia, M. D., Eliawati, U., Wardhani, U. C., Abulyatama, J., Belian, K., & Kota, K. B. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61. <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>
- Nuviana, W., Noor, M., & B, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Uptd. Puskesmas Lempake. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(4), 1621–1634.
- Oktoriani, E. N. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI)*, 11(1). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v11i1.525>
- Pakpahan, H. M., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSIA STELLA MARIS MEDAN. *JURNAL DARMA AGUNG HUSADA*, 9(1).
- Pathak, R., & Sharma Padroo, B. (2024). *Patient Satisfaction And Perceived Quality Of Services In Private Hospitals In Pune City: A Comprehensive Survey Analysis, Educational Administration: Theory and Practice*. 30(5), 9352–9360. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.4562>
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Puspita, D., Masepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS*. PT Nasya Expanding Managemet.
- Radne, I., Putri, R., Kunci, K., Pelayanan, K., Pasien, K., & Bpjs, P. (2018). The Correlation Between the Quality of Nursing Service And Patient

satisfaction Using BPJS at Panembahan Senopati Hospital, Bantul. In |
63 Indonesian Journal of Hospital Administration (Vol. 1, Issue 2).

Rahayu, S. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Sikap dengan Perilaku Caring Perawat di Rumah Sakit. *Faletehan Health Journal*, 5(2), 77–83. <https://doi.org/10.33746/fhj.v5i2.12>

Ratnamiasih, I., Govindaraju, R., & Prihartono, B. (2012). Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. In *Iman Sudirman Trikonomika* (Vol. 11, Issue 1).

Rikomah, S. E., Fahrul, M., Siregar, A., Program, S. Y., Farmasi, D., Tinggi, S., & Al-Fatah Bengkulu, K. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 11(1).

Ronaldi, S., Salfadri, & Hadya, R. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PARIAMAN. *Jurnal Matua*, 4(1).

Rusviani, A. M., Oktri, A. S., Kep, M., Mahayanti, A., & Kep, N. M. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA. *Jurnal Keperawatan*, 3(1), 24.

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>

Soleman, N., & Cabu, R. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Maba. *LELEANI: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 48–54. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *JMPK* , 07(04).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>
- Wu, X., Zheng, S., Huang, J., Zheng, Z., Xu, M., & Zhou, Y. (2020). Contingency nursing management in designated hospitals during COVID-19 outbreak. *Annals of Global Health*, 86(1), 1–5. <https://doi.org/10.5334/aogh.2918>
- Wulandari, M., Sriwahyuni, S., & Gunawan, D. (2023). Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation QUALITY MANAGEMENT OF HEALTH SERVICES ON PATIENT SATISFACTION AT MONTELLA PRIVATE HOSPITAL WEST ACEH DISTRICT. *Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 4(2). <https://medalionjournal.com/>
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96–102. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

