

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Abdillah, W., Hartono. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Afifah, R., Wreksagung, H., Sari, R.P. (2021). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Response Time Pada Penanganan Pasien di IGD (Instalasi Gawat Darurat) RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2021. *Nusantara Hasana Journal Volume 1 No. 9 (February, 2022), Page: 35-40 E-ISSN : 2798-1428 35*
- Agnes, E. (2022). Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesehatan Rekomendasi Pada Pelanggan Instansi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta di Jakarta. *Jurnal Medika Hutama Vol 03 No 02, Januari. e-ISSN. 2715-9728 p-ISSN. 2715-8039*
<http://jurnalmedikahutama.com> e-ISSN. 2715-9728 p-ISSN. 2715-8039.
- Ahri, R.A., Puspitasari, A.W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., Hardi, I., Yusuf, R.U., Amelia, A.R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *Vol 7 No 1 (2023): JURNAL EKONOMIKA - FEBRUARI*
DOI: <https://doi.org/10.37541/ekonomika.v7i1.839>
- Aiken, L. H. (2012). care : cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *The University of Bradford Institutional Repository. Bmj, 1-14.*
<https://doi.org/10.1136/bmj.e1717> (Published 20 March 2012)
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.

- Andaleeb, M., Nawaf, A., Kamel, A., Qtait, M., Yagi, H., Amro, B., Amro, R., Amro, R. (2018). Factors Affect Patients Satisfaction in Emergency Departments in Palestine. *Journal of Health, Medicine and Nursing* www.iiste.org ISSN 2422-8419 An International Peer-reviewed Journal Vol.54.
- Ardila, K. (2019). Hubungan Peran Perawat Dalam Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Igd Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnal Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 6(2), 225–238.
- Astuti, S. W., Septo, P. A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Proses Perencanaan Dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Instalasi Gawat Darurat Di Rsud Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (eJournal)*, 5(4), 137–144.
- Australian Institute of Health and Welfare. (2018). Measles in Australia. 2. Retrieved from https://www.aihw.gov.au/getmedia/c828baef-75d9-4295-9cc9-b3d50d7153a2/aihw-phe-236_Measles.pdf.aspx
- Az-zahroh, Tazkiyatun Nafs. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS*, Vol.12, No.2, Agustus 2017, Hal. 99 -111 ISSN: 1907-5235.
- Band, O. (1991). *Membangun Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- A.A. Bajamal, Supriyantoro, and R. Anindita, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit, *J. Hosp. Manag.*, vol. 3, no. 1, pp. 328–334.
- Basu, Swasta, dan T. Hani, Handoko. (2008). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. edisi pertama. cetakan keempat. Penerbit : BPFE. Yogyakarta.
- Blackwell, D. Roger, Paul W. Miniard, James F. Engels. (2015). *Consumer Behavior*. South-Western Collage Pub.
- Cunningham, T. T., Carpenter, C. C., Charlip, R. B., Goodloe, J. L., Griffin, D. L., Macchione, N., Snyder, J. M., Stevenson, M. J., Stier, M. K., West, W. K., Young, F. C., Zuckerman, A. M. (2018). *Patient Satisfaction: Understanding and Managing the Experience of Care* (2nd ed.). Chicago: Irwin Press.
- Eninurkhatun, Biyanda. Suryoputro, Antono. Fatmasari, Eka Yunila. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas, Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 5, Nomor 4, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346)* <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm> 33
- Freitas et al., (2014). Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*,. 2(3), 454–460.

<https://doi.org/10.1590/0104-1169.3241.2437>

- Ghozali, Imam, Hengky Latan. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang.
- Grocott. Angela & Wilfred McSherry. (2018). The Patient Experience: Informing Practice through Identification of Meaningful Communication from the Patient's Perspective. *Healthcare* 2018, 6, 26; doi:10.3390/healthcare6010026
www.mdpi.com/journal/healthcare Healthcare 2018, 6, 26
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhamadiyah Tangerang*, 4(2), 1–11.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7(2), 368-375.
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–151. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Holloway, B.B., & Beatty, S.E. (2008). Satisfier and dissatisfier in the online environment, a critical incident assessment. *Journal of Service Research*, Vol. 10 (4), 347-364.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Haryeni, Yendra, N. (2019). Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pada Pasien Rumah Sakit Swasta di Kota Padang : Berpikir ke Masa Depan. *Menara Ilmu*. Vol. XIII. No.1, Januari. ISSN 1693-2617/E-ISSN 2528-7613
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen, Publishing.
- Irawan, A., Widoyoko, D., & Hendri, F. (2014). *Modul Citizen Report Cards "Pemantauan Pelayanan Publik Berbasis Warga"*. Jakarta: Indonesia Corruption Watch.
- Junidar. (2019). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Response Time Pada Penanganan Pasien di IGD (Instalasi Gawat Darurat) RSUD Rantaupraptat Tahun 2019.
- Karaca, Anita, & Zehra, Durna. 2018. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*. 2019;6:535–545. Nursing Open published by John Wiley & Sons Ltd. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/nop2.237>
- Kementrian Kesehatan RI. Surevei Kepuasan Pelanggan. 2009
- Kementrian kesehatan RI. Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. 2018

- Kotler, P., dan Armstrong, G. M. (2017). *Principles of Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Kotler dan Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Laschinger et al. A psycho-metric analysis of the Patient Satisfaction with NursingCare Quality Questionnaire. *Journal of Nursing Care Quality*. 2005: 20(3), 220–230.
- Lovelock, C. H. dan Wright, L. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Cetakan II. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Machmud, A. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice of Midwifery, Vol. 10 No. 2, September*.
- Mahmud, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Mirai Management Volume 7 Issue 2 (2022) Pages 104 – 119. ISSN : 2598-8301 (Online)*.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Martul, Shadiqqin. (2004). *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Maryana, Christiany, Maya. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *CITRA DELIMA : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung p-ISSN: 2087-2240; e-ISSN: 2655-0792*.
- Maulana, A. (2013). *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Maqsood, Abdel, et al., (2012). Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *International Journal of Nursing Practice*. 2012: 18, 140–146. <https://doi.org/10.1111/j.1440-172X.2012.02008.x>
- Memon, M.A., Ting, H., Jun-Hwa Cheah, Chuah, R.T.F., and Tat Huei Cham. (2020). Sample Size For Survey Research: Review And Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*: 4(2), i-xx, June. eISSN: 2590-4221
- Meilana, Dewi. (2017). Pengaruh kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas rawat Inap Tanjung Mas Makmum Kabupaten Mesuji Prov. Lampung. Unlam. Skripsi.
- Mentri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

- Merkouris et al., (2013). Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: A descriptive study. *Health Science Journal*. 2013: 7(1), 28–40.
- Mirnawati. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *eJournal Psikologi*, 2(1), 100-114.
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Mowen, John, C., dan Minor, Micheal. (2016). *Perilaku Konsumen* dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta : Erlangga.
- Mudlikah, S., Indrawati, L.Y., Mulyani, E., Handajani, D.O. (2020). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan. *Midwifery Jurnal Kebidanan | ojs.umsida.ac.id/index.php/Midwifery*
- Noohi, K., Komsari, S., Nakhaee, N., & Yazdi Feyzabadi, V. (2013). Reasons for Discharge against Medical Advice: A Case Study of Emergency Departments in Iran. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(2), 137–42. <http://doi.org/10.15171/ijhpm.20>
- Noor, Juliansyah, 2014, Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen, Jakarta, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia Juliansyah Noor, 2014, Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen, Jakarta, PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Ed. 3. Jakarta : Salemba Medika.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge.
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., & Rumayar, A. A. (2017). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. Kesmas, 1–10. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Parasuraman, A. (2002). *Service Quality*. Coral Gables: University of Miami, Library Assessment and Banchmarking Institute Monterey
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Péfoyo Koné, A. J., & Wodchis, W. P. (2013). Organizational performance impacting patient satisfaction in Ontario hospitals: a multilevel analysis. *BMC research*, 6 (10), 509.

<https://doi.org/10.1186/1756-0500-6-509>

- Philip, Kotler, & A. B. Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pohan, IS. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2013). *Fundamentals of Nursing*. St. Louis: Mosby Elsevier.
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Service Quality on Patient Satisfaction in Theaching Horpitals in Iran. *Original Paper*. 21–25.
<https://doi.org/10.5455/msm.2019.28.ja m 21-25wib>.
- Ramachandran, A., & Cram, N. (2005). Standards and Costumer Satisfaction in the Healthcare Industry. *Journal of Clinical Engineering*, 219-228.
- Riyanto, A. (2017). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika
- Ross, D. S., & Venkatesh, R. (2015). An Empirical Study of the Factors Influencing Quality of Healthcare and Its Effects on Patient Satisfaction. *International Journal of Innovative Research in Science Engineering and Technology*, 4(2), 54-59.
- Sangkot, H.S., Latifah, U., Suryandari, P. E. S. D. H., Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Volume 10 Nomor 2 Agustus.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2020), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance). *Spektrum Industri*, 11(2), 133-148.
- Singh, J., Flaherty, K., Sohi, R. S., Deeter-Schmelz, D., Habel, J., Le MeunierFitzHugh, K., ... & Onyemah, V. (2019). Sales profession and professionals in the age of digitization and artificial intelligence technologies: concepts, priorities, and questions. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 39(1), 2-22.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukiswo, S.S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aaceh Barat. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* ISSN: 2355-0643. Volume V, Nomor 8.

- Sunyoto, Hamingpraja, (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Supangat, A. (2007). *Statistika Dalam Kajian Deskriptif, Inferensial, dan. Nonparametik*. Edisi Pertama, Jakarta : Kencana
- Supriyanto, Ernawaty M. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *JMPK*, 7(4), 189-240.
- Suryawati, Dharminto, Shaluhiah. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 09, No. 4 Desember 2006: 177-184.
- Tenenhaus, M., Amato, S., and Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness- of-fit index for PLS structural Equation modeling, *Proceedings of the XLII SIS Scientific Meeting*. Vol. Contributed Papers, CLEUP, Padova, pp. 739-742
- Thiedke, C. C. (2007). What Do We Really Know About Patient Satisfaction? *Family Practice Management*, 33-36.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Richardson, W. C. (2001). *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21th Century*. Washington, D.C.: National Academy Press.
- Wijayanti, Irine, D. S. (2008). *Manajemen sebagai ilmu dan seni (Luther gulick), manajemen sebagai profesi (Edgar H. Schein)*. I. Jogjakarta: Mitra cendikia press.
- Wiyono. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum. *E-Journal Kesehatan*.
- Zeithaml, V.A. and Bitner, M.J. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill, New York.