

DAFTAR PUSTAKA

- Abriansyah, A., & Nurdin, H. (2020). Pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen pada kedai terapung kecamatan sape kabupaten bima. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 1(2), 115-123.
- Addo, A., A., Wang, W., Dankyi, A. B., A., J. O., & G, B. M. (2020). Sustainability of health institutions: the impact of *service quality* and *patient satisfaction* on loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4).
- Afdilla N, Nuraisyah, Astuti W. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di poli gigi puskesmas lepo-lepo kendari pada saat pandemi covid-19.
- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6)
- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2021). Penerapan metode *service excellent* dan *service quality* untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap Rumah Sakit: Literature Review. *ProNers*, 6 (1).
- Agustina, M. A. (2023). Hubungan *response time* petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Bareng Kota Malang. *Health Care Media*, 7(2), 55-61.
- Akbar, Gandini, A. L. A. ., & Setiani, D. (2023). The relationship between service response time and waiting time for transfer of IGD patients to inpatients with patient satisfaction. *Asian Journal of Healthcare Analytics*, 2(1), 181–192. <https://doi.org/10.55927/ajha.v2i1.4171>
- Akhirul, T, Fitriana NF. (2020). Hubungan *response time* pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 263-271. <https://doi.org/10.30651/jkm.v0i0.5332>
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: case study in Jordan Mafraq hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(S3), 27-40

- Aldossary MS, Alahmary MA, Almutawaa MM, Alhajri SM, Almalki AO, Alharbi KA, Almuaddi AM, El Dalatony MM. (2023). Patient satisfaction in dental healthcare settings at saudi ministry of health: A Descriptive Study. Patient Prefer Adherence.
- Almomani, Reham & Risheed, Ruba & Banyhamdan, Khaled. (2020). Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters*. 10. 1803-1812. 10.5267/j.msl.2019.12.038.
- Alzoubi, H. M., & 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.
- Amran, R., Apriyani, A., & Dewi, N. P. (2022). Peran penting kelengkapan rekam medik di Rumah Sakit. *Baiturrahmah Medical Journal*, 1, 69-76.
- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77-83.
- Angelica, V., & Bernarto, I. (2023). The effect of people, physical evidence, process and price fairness on patient satisfaction and revisit intention at the xyz hospital polyclinic, Makassar City. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(2), 1345–1360. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.49234>
- Armyta N, Dewi S, Supriyantoro. (2023). Analisa pengaruh service quality, price fairness, word of mouth, norma subjektif dan perceived behavioral control terhadap intensi berkunjung. *Jurnal Sosial Dan Sains*. Volume 3(11) P-Issn 2774-7018, E-Issn 2774-700x.
- Ayranci E, Atalay N. (2019). Demographic determinants of patient satisfaction: a study in a turkish context. *Int J Acad Res Bus Soc Sci*. 9(6):829–39.
- Babatola, O. H., Popoola, R. O., Olatubi, M. I., & Adewoyin, F. R. (2022). Patients' satisfaction with health care services in selected secondary health care facilities in Ondo State, Nigeria. *Journal of Family Medicine and Disease Prevention*, 8(1), 1-9.

- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1-15.
- Çakici, Nuray, Beveren V, N. J. M., Hundal J, G., Koola, M. M., & Sommer, I. E. C. (2019). An update on the efficacy of anti-inflammatory agents for patients with schizophrenia: a meta-analysis. *Psychological Medicine*. 49(14), 2307–2319
- Chambers, D. (2020). Effects of service changes affecting distance/time to access urgent and emergency care facilities on patient outcomes: A systematic review. *BMC Medicine*, 18(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12916-020-01580-3>
- Cosma Sa, Bota M, Fleşeriu C, Morgovan C, Văleanu M, Cosma D. (2020). Measuring patients' perception and satisfaction with the romanian healthcare system. sustainability. 12(4), 1-16, [Http://Dx.Doi.Org/10.3390/Su12041612](http://Dx.Doi.Org/10.3390/Su12041612)
- Dewi, Sandra, Armyta, Nurullah, & Supriyantoro, Supriyantoro. (2023). Analisa pengaruh service quality, price fairness, word of mouth, norma subjektif dan perceived behavioral control terhadap intensi berkunjung di unit rawat jalan Rs “M” Jakarta. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(10), 1111–1123.
- Dian Andriani, Erna Safariyah, Burhanuddin Basri. (2022). Hubungan *response time* dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi.
- Eliyah. Validitas Tes Sebagai Media Ukur Ketepatan Evaluasi Mengukur Pencapaian Tujuan Pembelajaran Di Sd/Mi. Vol. V(1). 2019.
- Ema Anggara, Kusuma Negara, Sri Megayanti . Hubungan *response time* pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di igd Rumah Sakit Tk II Udayana· 2022.
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien the Effect of Service Quality Against Patient Satisfaction in. *Jurnal Kesehatan Ilmu Kaperawatan*, 20(1), 126–133.
- Engkus. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governasi*, 5(2).
- Elias, A., Abdalkarim, S. M. W. M., Ali, G. Y., Ahmed, M. M., Khan, M. Y., Faqeeh, H. M., ... & Mahfouz, M. S. (2022). Patient satisfaction and its predictors in the general hospitals of Southwest Saudi Arabia: A cross-sectional survey. *Sudan Journal of Medical Sciences*, 17(1), 15-27.

- Ester, Y. (2023). Gambaran response time perawat igd pada pasien kategori triase merah di igd rsud muara teweh tahun 2022 (Doctoral dissertation, STIKES Suaka Insan Banjarmasin).
- Eshetie, G., Feleke, A., & Genetu, M. (2020). Patient satisfaction and associated factors among outpatient health service users at primary hospitals of North Gondar, Northwest Ethiopia, 2016. *Advances in Public Health*, 2020(1), 6102938.
- Fauzi MA. (2023). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Pelni.
- Faiturohmi, R., & Pramudyo, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 81–99.
- Fristiohady, A., Pemudi, Y. D., Ihsan, S., Ruslin, R., Bafadal, M., Nurwati, N., & Ruslan, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas puuwatu kota kendari menggunakan metode SERVQUAL: Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), 6-12
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smartpls3.0*, Universitas Diponegoro Semarang, ed. 2, Badan Penerbit Undip.
- Gorat, G., & Rantung, J. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 16102-16111
- Gunawan L. 2024. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap niat berkunjung ulang pasien poliklinik rawat jalan rumah sakit Xyz Di Kota Surabaya.
- Gunawan, Fachmi M. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah produk beasiswa pada asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang Kendari. 73-89.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.

- Haliza, L. N., Purwanti, I., Wicaksono, A. Y., & Lailyningsih, D. R. N. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien (studi pada ruang rawat inap rsi nashrul ummah lamongan). *MELATI STIEKHAD*, 36(3), 131-131
- Handayani, O., Mazni, A., & Dacholfany, M. I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 2(1), 120-130.
- Hanum NA, Dhandi Wijaya Lilik Indrawati. (2019). Level of patient satisfaction in the dental polyclinic of puskesmas merdeka Palembang. December 30th.
- Haque, D.R., Rahman, A., Pang, A., & Kow, A. (2020). Factors affecting customer's satisfaction and loyalty in hospitals in China.
- Haryatun, sudaryanto. (2008). Perbedaan waktu tanggap tindakan keperawatan pasien sedera kepala kategori i-v di instalasi gawat darurat RSUD Dr. Mowardi Berita Ilmu Keperawatan 1(2):69.74
- Haryoko, U. B., Pasaribu, V. L. D., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada firman dekorasi (Wedding Organizer). *Point: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1).
- Hasan A. (2023). Rencana Aksi Kerja RSUP Dr. Sitanala Tangerang ... https://e-renggar.kemkes.go.id/file_performance/1-415520-4tahunan-309.pdf
- Hemadeh R, Hammoud R, Kdouh O, Jaber T, Ammar L. Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. *Int J Health Plann Manage*. 2019;34:e423-e435. doi.org/10.1002/hpm.2659.
- Hendellyn A, Bernarto I . The influence of physical environment on emotion, satisfaction and behavioral intention of patients treated.. 2019.
- Henny Utarsih, Ianda Rezana, Indri Anjani. 2020. Pengaruh *brand trust* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada produk sabun mandi cair lifebuoy di Bandung.
- Hidayati T, Hudayah S. (2020). Strategi kinerja layanan Rumah Sakit umum di Samarinda. *INOVASI* - 16 (2); 276-285
<Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Inovasi>
- Indraswati, D., & Asrina, A. (2023). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelayanan dan minat berkunjung kembali pasien umum di rawat jalan RSUD

- Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 211–221. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1154>
- Irianti AH, Pauline H. Tan P. Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap loyalitas melalui motivasi pada perawat di Rumah Sakit Tria Dipa Jakarta.
- Indriono, A., & Setiyarso, T. (2020). Hubungan *response time* pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat (IGD) RSUD Batang. *RISTEK: Jurnal Riset, Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang*, 4(2), 19-29.
- Janitra LK, Siyoto S, Ambarika R. (2021). Analisis *response time* dan kualitas pelayanan profesional pemberi asuhan (ppa) dengan kepuasan pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit kartini kabupaten mojokerto. strada press. <https://Stradapress.Org/Index.Php/Ebook/Catalog/Book/24>
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in pakistan: application of grey decision analysis approaches. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168-e182. <https://doi.org/10.1002/hpm.2629>
- Jaya AP. 2017. Hubungan *Response time* Dengan Kepuasan Pasien Di IGD RS Tingkat IV Madiun.
- Jeong, E., & Jung, M. (2018). Influences of compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout on positive psychological capital of clinical nurses. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18, 246-255.
- Karokaro TM, Hayati K , Sitepu SD, Sitepu AL. Faktor – faktor yang berhubungan dengan waktu tanggap (*response time*) pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Grandmed.
- Kencana PM. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa service di dealer honda wahana ciputat. *Jurnal Mandiri : Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, Vol 4(1).
- Karsana, W., & Murhadi, W. R. (2021). Effect of service quality and patient satisfaction on behavioral intention. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 2(1), 25-36.

- Krista J. S. Natalia S. Utami RS. (2021). Relationship between response time and patient satisfaction in emergency department.
- Kumaladewi RI, Prasetyo J, Aziz AN. 2021. Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien. Vol. 5(1), [Http://Journal.Unipdu.Ac.Id](http://Journal.Unipdu.Ac.Id).
- Linggo MH & Innocentius Bernarto. 2022. Pengaruh people, physical evidence, process dan price fairness terhadap patient satisfaction di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. Vol.9(2), 778-794.
- M. Sadiq Sohail. 2003. Service quality in hospitals: More favourable than you might think. Volume 13(3). 197-206
- Mahardika I, Komarudin. (2021). Pengaruh media pembelajaran zoom terhadap hasil belajar ppkn siswa kelas xii SMA Negeri 1 Tirtayasa. Prodi Ppkn Universitas Primagraha. 03(3).
- Marisa, O & Rowena, J. (2020). Pengaruh price fairness terhadap repurchase intention high end make up dan skin care pada generasi milenial di Jakarta. *Jurnal Bina Manajemen*, 8(2), 67–77. <https://doi.org/10.52859/Jbm.V8i2.87>
- Marzuq NH, Andriani H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: literature review. 6(2).13995-14008.
- Mella, Nafisah. (2017). https://www.kompasiana.com/mella_nafisah/rumah-sakit-penting-mengatasi-beban-kerja-perawat-non-keperawatan_592e1ba592937303058b4567
- Mesfin, D., & Gintamo, T. (2019). Patient satisfaction and associated factors with services provided at outpatient departments. *International Journal of Public Health Sciences (IJPHS)*, 8(4), 406-412.
- Mutiarasari, D., & Puspasari, I. (2019). *Response times and patient satisfaction in emergency room at Anutapura General Hospital, city of Palu. Journal of Current Medical Research and Opinion*, 2(05), 152-157.
- Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). *Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences*, 3(6), 556-567.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a

- moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318.
- Mumtaza DD, Bernarto I. (2024). *The effect of people, physical evidence, process, and price fairness on patient satisfaction at ABC Clinic, South Jakarta. Management Studies and Entrepreneurship Journal* Vol 5(1). 949-960.
- Natalia, S., & Utami, R. S. (2021). Relationship between response time and patient satisfaction in emergency department. In *Proceeding*. 183-190.
- Nawangsari H. (2021). Hubungan Karakteristik Individu dengan Pengetahuan Tentang Pencegahan Coronavirus Disease 2019 Pada Masyarakat di Kecamatan Pungging Mojokerto. *Sentani Nursing Journal*, 4(1):46-51.
- Nazhifah, N., Bachtiar, A., Oktamianti, P., & Candi, C. (2023). Patients satisfaction analysis of primary healthcare service quality in Bondowoso, Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 4765-4773.
- Novitasari M, Yusuf Suhardi. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pasien di paviliun kartika rspad jakarta.
- Nurahma, N., Kumalasari, F., & Suwanto, S. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit benyamin guluh kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134-146
- Nurdelima D, Paldhi Prayasta, Erix Gunawan. (2021). Hubungan *response time* dengan kepuasan pasien di puskesmas cipedes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 1(8), 927-932.
- Olivia S, Bernarto I. (2022). Effect of trust, price fairness and service quality on patient satisfaction at the dental studio clinic, jakarta barat. pelita harapan university, jakarta, indonesia. *Budapest International Research And Critics Institute- Journal (Birci-Journal)*. 5(3). 27317-27329 E-Issn: 2615-3076 (Online), P-Issn: 2615-1715 (Print) www.Bircu-Journal.Com/Index.Php/Birci.
- Pambudi, N. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap revisit intention dengan kepuasan dan kepercayaan pasien sebagai variabel intervening (studi pada pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen). *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The effect of perception of health care service quality on patient satisfaction and loyalty in mother and child hospital. *Journal of Theory and Applied Management*, 13(3).

- Parantri A, DA Prayogo, Mulyanti D. (2023). Analisis pengaruh faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif manajemen rumah sakit: Systematic Literature Review . *Jurrikes*. 2(1).
- Permana, Y. H. (2022). *Pengaruh price fairness, corporate image pada customer satisfaction: perceived value sebagai pemediasi (Studi Pada Konsumen Produk Unilever Indonesia)* (Doctoral dissertation, STIE YKPN)
- Pohan, Imballo. (2007). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prambudi J, Imantoro J. (2021). Pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap keputusan pembelian produk pada UKM Maleo Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Diversifikasi*. 1(3).
- Prasasti, G. A., & Maisara, P. (2022). Pengaruh fasilitas, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen mie gacoan di solo raya. *publik: jurnal manajemen sumber daya manusia, administrasi dan pelayanan publik*, 9(2), 276–288. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.327>
- Pratiwi, Y. F., -, Y., & Pinem, D. (2022). Influence of service quality and trust in customer satisfaction of mobile banking users. *Journal of Economics, Business, and Government Challenges*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213>
- Puspitasari P. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, price fairness, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen. 1-20.
- Putri AN, Bernarto I. (2023). The influence of price fairness, promotion, and perceived ease of use on the repurchase intention. Vol 7(1).
- Putri, M. R., Ruswanti, E., & Ramadhan, Y. (2024). The influence of service quality, price fairness, physical environment on patient loyalty with patient experience as an intervening variable at Nuraida Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 3(3), 475-490.
- Putro WS, Sodikin. (2020). The correlation between response time and waiting time on patients satisfaction at the emergency departement. <https://doi.org/10.30595/Pshms.V1i.52>.

- Rahim, A.I.A, Ibrahim MI, Musa KI Chua SK, Yaacob NM. (2021). Patient satisfaction dan hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual dan facebook healthcare (switzerland). 9(10). 1–19. doi:10.3390/healthcare9101369.
- Raihanis Anastasya, Fitriani Pramita Gurning. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode Servperf dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *TROPHICO: Tropical Public Health Journal* Vol.03(2) 105–111.
- Rashidi, H. S. Al, & Sarayreh, A. A. Al. (2019). Organizational flexibility and its impact on the service quality: a survey study on communication and information technology regulatory authority in Kuwait. *International Journal Of Human Resource Studies*, 9(3), 116. <https://doi.org/10.5296/Ijhrs.V9i3.14797>.
- Rian Pohan, M. (2020). Hubungan response time yang diberikan perawat IGD dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidimpuan.
- Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. (2020). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina Yw-umi. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1). 1-38. doi:10.30597/mkmi.v16i1.9068.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap tingkat kepuasan pasien: studi di unit fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54–62.
- Saanin, A. P., Rumengan, G., Mars, Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan kepercayaan, kualitas pelayanan, price fairness, dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(2), 182–186. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582>
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Salihin, Baharuddin, Ekafadly Jusuf, Azikin IS, Taufik M, Syarifuddin A. (2022). The effect of service quality with facilities on patient satisfaction through the image of public health centre.

- Sanaky, M. M. (2021). Analisis faktor-faktor keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432-439.
- Sandu, S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian Dr. Sandu Siyoto, SKM, M. Kes M. Ali Sodik, MA 1. *Dasar Metodologi Penelitian*, 1-109
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47–52.
- Shafiq, M, A., Khan, M, M, A., Ali, M, S, E. & A. S. (2023). Assessment of service quality and innovation in developing customer loyalty ; the mediating role of customer commitment and satisfaction. *Journal of Humanities and Social Science*, 11(1), 243– 257.
- Shie, A.J., Huang, Y.F., Li, G.Y., Lyu, W.Y., Yang, M., Dai, Y.Y., Su, Z.H., & Wu, Y. J. (2022). Exploring the relationship between hospital service quality, patient trust, and loyalty from a service encounter perspective in elderly with chronic diseases. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>.
- Sholehah B, Putra A M, Handoko Y H, Rahman H F, Novitasari D.(2021). Hubungan waktu tanggap (response time) dengan kepuasan pelayanan kegawatdaruratan pada pasien asma di unit gawat darurat
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. andi.
- Siregar, H. S., Lubis, Y., & Sofiyan, S. (2023). The influence of hospital facilities and services on patient satisfaction with hospital image as an intervening variable at Haji Abdul Manan Simatupang General Hospital. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(3), 97-112.
- Sihombing I, Nora Anisa Br. Sinulingga. (2020). Effect of service quality, facilities and location on patient satisfaction in rsu sari mutiara lubuk pakam. *Journal Of Economics And Business (Jecombi)* Issn:2746-8887(Online).1(1), Pp. 53-65
- Simandalahi. T, Morika. H. D, Sartiwi. W, Dewi. R. I. S. (2019). Hubungan response time dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat puskesmas. *Jurnal Kesehatan Mesencephalon*. 5(2), 127-132.

- Sinurat, S., Perangin-angin, I. H., & Sepuh, J. C. L. (2019). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Penelitian Keperawatan*. 5(1). <https://doi.org/10.32660/jurnal.v5i1.330>
- Siripipatthanakul, S. (2021). *Service quality, patient satisfaction, word-of-mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand. International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*. https://www.academia.edu/50254195/Service_Quality_Patient_Satisfaction_Word_Of_Mouth_and_Revisit_Intention_in_A_Dental_Clinic_Thailand
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.
- Sujalu, A. P., Latif, I. N., Bakrie, I., & Milasari, L. A. (2021). Statistik ekonomi. <https://books.google.co.id/books?id=RIAjEAAAQBAJ>.
- Suliyanto, P., & MM, P. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi* (Doctoral dissertation, Tesis & Disertasi. Yogyakarta: Andi Publisher).
- Suparwo, A. (2022). The effect of facility and services quality on patient satisfaction in noeranny's maternity clinic. *Enrichment: Journal of Management*, 12(5), 3592-3598.
- Swain, S., & Singh, R. K. (2021). Measuring the impact of perceived service quality on insured and uninsured patients' satisfaction. *Measuring Business Excellence*, 25(3), 346-367.
- Swathi KS, Barkur, G, & Somu G. (2023). Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business & Management*, 10(3). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2264579>
- Tarjo, T. (2020). The effect of service quality and facilities on patient satisfaction (study at the tanah sepenggal health center in bungo district). *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 190205-190205.
- Teresa, A. (2018). Tantangan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Bpjs) Dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 7(1), 1-12
- Toda, H. (2019). Kualitas pelayanan bagi pasien rawat inap peserta BPJS di Rsud. Prof Wz Johannes Kupang. *Journal Of Management Small And Medium Enterprises (Smes)*, 9(2), 195–214 DOI: <https://doi.org/10.35508/jom.v9i2.1731>

- Tohar, M. A. (2020). *Pengaruh price fairness terhadap perceived value dan satisfaction pada makanan lokal kebumen* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa).
- Wadhwa, S., & Jaya, I. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan sebagai variabel intervening (studi kasus rumah sakit airan raya lampung selatan). *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 8(2), 91-104.
- Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan price fairness terhadap kepuasan pasien di klinik S, Tangerang Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2446-2457.
- Wahyuni, W. (2019). Response time dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang IGD RSUD Soehadi Prijonegoro Sragen. *Gaster*, 17(2), 141-153.
- Wisageni, A., Susilowati, Y., & Sari, R. S. (2024). Hubungan response time perawat dengan tingkat kepuasan pada pasien kategori australian triage scale (ats) 3 terhadap nyeri di IGD Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 2(1), 165-176.
- Wulansari, R., & Pratama, M. S. R. (2022). The influence of services quality and facilities on patient satisfaction at wijaya kusuma Hospital Lumajang, East Java. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), 166-174.
- Yarti, S. Y., & Wardani, R. (2022). Analysis of response time and quality of health officers' services towards outpatient patient satisfaction in public health center talango sumenep district. *Journal for Quality in Public Health*, 5(2), 508-516.
- Zacharias T, Rahawarin, M. A., Yusriadi, Y. (2021). Cultural reconstruction and organization envirointment for employee performance. *Journal of ethnic and cultural studies*, 8 (20, 296-315.
- Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221-232.