

DAFTAR PUSTAKA

- Alarcon-Ruiz, C. A., Heredia, P., & Taype-Rondan, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>
- Amelia, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS USU. In *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota* (Vol. 1, Issue 3).
- Ayu Desi Indrawati. (2023). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan pada rumah sakit swasta di kota denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7.
- Bergh, K., Bishu, S., & Taddese, H. B. (2022). Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08085-0>
- Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). Factors associated with patient satisfaction in outpatient department of Suva sub-divisional health center, Fiji, 2018: A mixed method study. *Frontiers in Public Health*, 7(JUL). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>
- Christanti, J. (2017). *Identifikasi Waste Pada Waktu Tunggu Pasien Poliklinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Nasional Diponegoro dengan Pendekatan Lean Hospital*. 5.
- Deslauriers, S., Roy, J. S., Bernatsky, S., Feldman, D. E., Pinard, A. M., Desmeules, F., Fitzcharles, M. A., & Perreault, K. (2020). The association between waiting time and multidisciplinary pain treatment outcomes in patients with rheumatic conditions. *BMC Rheumatology*, 4(1). <https://doi.org/10.1186/s41927-020-00157-0>
- Donabedian. (2013). *A Model for Measuring Quality Healthcare*.
- Dwi Suranto, Chriswardani Suryawati, & Yuliani Setyaningsih. (2020). Analisis Budaya Keselamatan Pasien pada berbagai Tenaga Kesehatan di RSUD. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 1.
- Fadhilah Bea, I., Pasinringi, S. A., Zulkifli, A., Manajemen Rumah Sakit, B., Kesehatan Masyarakat, F., Hasanuddin, U., Epidemiologi, B., & Alamat Korespondensi, M. (2018). Pengaruh service experience dan perceived value terhadap kepuasan pasien pada instalas rawat inap di rsud kota makassar influence of service experience and perceived value on patient satisfaction at inpatient installation at rsud kota makassar. *Maret*, 2(1), 186–193.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Fajriani. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas panteraja tahun 2023. *Jurnal kesehatan tambusai*.
- Floretta Viasasky Denny Nasir, P. H. P. T. U. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di farmasi rawat jalan rumah sakit x, jawa barat*. 7(1), 2548.
- Hidayah, N., Dewi, A., & Rakasiwi, G. P. (2022). Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pelayanan pada klinik pratama. *Prosiding Seminar Nasional Program Pengabdian Masyarakat*. <https://doi.org/10.18196/ppm.43.698>
- Husain Akbar, F., Daeng Pasiga, B., Samad, R., Rivai, F., Zulkifli Abdullah, A., Hair Awang, A., Pasinringi, S. A., Muhammad Saleh, L., & Pratiwi, D. (2020). The

- Relationship between Service Quality, Culture Similarity to Satisfaction and Loyalty of Medical (Dental) Tourism. In *Systematic Reviews in Pharmacy* (Vol. 11, Issue 8).
- Hutabarat, K. A. N. (2021). Dukungan keluarga dan kesepian pada pasien isolasi covid-19 skripsi. *Psikologi Terapan*.
- Iswati. (2017). Budaya keselamatan pasien dan kepuasan pasien. *Adi Husada Nursing Journal*, 2.
- Joseph F. Hair Jr. (2021). *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Katoni, J., & Sijabat, R. (2023). Analisis Pengaruh Brand Image, Price dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 132–144. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15781>
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). Minimum sample size estimation in PLS-SEM: The inverse square root and gamma-exponential methods. *Information Systems Journal*, 28(1), 227–261. <https://doi.org/10.1111/isj.12131>
- Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran*. (Jilid kedua). Prenhallindo.
- Kusuma, E. W., Suryoko, S., & Budiarno, A. (2021). Pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rsud raa soewondo pati.
- Lestari, W. P., & Sunarto. (2017). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*.
- Lumanaw, H. K. J., Mandagi, C. K. F., Wowor, R., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Abstrak, M. (2021). Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal KESMAS*, 10(4), 136–142.
- Ma, W. M., Zhang, H., & Wang, N. L. (2019). Improving outpatient satisfaction by extending expected waiting time. *BMC Health Services Research*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4408-3>
- Ngabonzima, A., Asingizwe, D., & Kouveliotis, K. (2020). Influence of nurse and midwife managerial leadership styles on job satisfaction, intention to stay, and services provision in selected hospitals of Rwanda. *BMC Nursing*, 19(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00428-8>
- Novitasari, M., Budiayanti, R. T., & Sriatmi, A. (2022). Kesiapan akreditasi klinik pratama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. *Link*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/link.v18i1.7685>
- Oktarlina, R. Z., Anggraini, D. I., Carolia, N., & Zetira, Z. (2019). Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Peresepan Elektronik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung The Relationship Between Patient Perceptions Of Electronic Prescribing With Patient Satisfaction In Pharmacy Installation. *JK Unila*, 3(1), 21–27. file:///E:/2199-2919-1-PB.pdf
- Ollanda Irenawati. (2020). Hubungan Kepuasan Kerja RS Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit*, 4(1).
- Pink Berlianto, M. (2022). Enrichment: Journal of Management The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. In *Enrichment: Journal of Management* (Vol. 12, Issue 4).
- Puspita, D. (2018). Dukungan perawat dan keluarga dalam pemberian asupan nutrisi cairan pada pasien penderita demam berdarah di rumah sakit paru dr. Ario wirawan, salatiga. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 39–47.
- Rahmad Solling Hamid. (2019). *Structural equation modeling (sem) berbasis varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. www.institutpenulis.id

- Ringle, Christian & Sarstedt, Marko. (2016). Gain More Insight from Your PLS-SEM Results: The Importance-Performance Map Analysis. *Industrial Management & Data Systems*. 116. 10.1108/IMDS-10-2015-0449.
- Rismaniar. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 5(1), 194–201. <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1).
- Romaji, S.KM., M. Kes., & Latifatun Nasihah, SST., M. K. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada peserta bpjs (badan penyelenggara jaminan sosial) dan non bpjs di rsud gambiran kediri jawa timur. *RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur*.
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Pick, M., Liengard, B. D., Radomir, L., & Ringle, C. M. (2022). Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade. *Psychology & Marketing*, 39(5). <https://doi.org/10.1002/mar.21640>
- Sari, I. (2022). Hubungan dukungan keluarga dengan kesembuhan pasien gangguan halusinasi. *The Indonesian Journal of Health Promotion*. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Sihombing, Y. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Trust, Brand Equity, Hospital Image dan Komitmen terhadap Loyalitas Pasien Umum. *Jurnal Ayurveda Medistra*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.51690/medistra-jurnal123.v3i2.42>
- Suryana, D. (2018). Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Jurnal ARSI*, 4(7), 14.
- Thomas C. Tsai, MD, MPH, E. John Orav, PhD, and Ashish K. Jha, MD, M. (2015). Patient satisfaction and quality of surgical care in US Hospitals. *Annals of Surgery*, 261(1), 2–8. <https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000000765>
- UU Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan. (2022). *UU Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Wang, X., Chen, J., Burström, B., & Burström, K. (2019). Exploring pathways to outpatients' satisfaction with health care in Chinese public hospitals in urban and rural areas using patient-reported experiences. *International Journal for Equity in Health*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12939-019-0932-3>
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Yani, F., Maraiyuna, S., & Vonna, A. (2022). Evaluasi Waktu Tunggu Setelah Redesign dan Penerapan Lean Pharmacy Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan. *Journal of Medical Science*, 3(1), 19–30. <https://doi.org/10.55572/jms.v3i1.61>
- Yedo Yendra. (2021). Analisa pengaruh biaya pengobatan, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada puskesmas inderapura kabupaten pesisir selatan. *Jurnal matua*, 1(1).