

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsalam, A. (2015). Hospital Services for Ill Patients in the Middle-Belt Geopolitical Zone, Nigeria: Patient's Waiting Time and Level of Satisfaction. *SAGE Publication*, 28(1) 18-37. <https://doi.org/10.1177/1054137316689582>
- Adhikari, M., Paudel, N.R., Mishra, S.R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D.P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(135), 110. <https://doi.org/10.1186/s12913-02106155-3>
- Alibrandi, A. (2024). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Science Direct*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Azrul, A. (2003). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara Jakarta.
- Biya, M et al. (2021). Waiting time and its associated factors in patients presenting to outpatient departments at Public Hospitals of Jimma Zone, Southwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 107 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07502-8>
- Brandao, A., & Ribeiro, L. (2023). The Impact of Patient Experience on Loyalty in the Context of Medical-Aesthetic Health Services. *Sage Journals*. <https://doi.org/10.1177/23743735231160422>
- Buhang. (2007). *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Cakmak, C. (2024). The Effects of Patient-Centered Communication on Patient Engagement, Health-Related Quality of Life, Service Quality Perception and Patient Satisfaction in Patients with Cancer: A Cross-Sectional Study in Türkiye. *PubMed Central*, 31. <https://doi.org/10.1177/10732748241236327>
- Chen, W. (2020). Effect of trust in primary care physicians on patient satisfaction: a cross-sectional study among patients with hypertension in rural China. *PubMed Central*, 21. <https://doi.org/10.1186/s12875-020-01268-w>
- Dewi, F. K. (2012). Analisis Faktor Pembentuk Kepercayaan dan Loyalitas Pasien [Thesis].

- Ferreiraa, D. C. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. PubMed Central, 11(5).
<https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Hendriyanto et al. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien serta Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Balikpapan. *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman (JIMM)*, 4(4)1.
- Idealistiana, L. (2023). *The Effect of Responsiveness and Assurance of Nurses on Patient Satisfaction in the Emergency RSUD UKI*. *Comprehensive Nursing Journal*, 9. <https://doi.org/10.33755/jkk.v9iSpecial%>
- Idrus, H. H, et al. (2022). *High Reliability Organization in Medical Technology in Health Service*. *Green Medical Journal*, 4(3)
- Ikhsan, K., Yoebrilanti, A., & Nurhasanah. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Klinik Isna Medika Kota Cilegon. *EKOMBIS SAINS Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 4(1)
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *WILEY*. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>
- Karunia, M. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal Complementary of Health*, 2(2829–1689), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Khairani, M. (2019). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 2087–3441. <https://doi.org/10.29080/jpp.v2i1.520>
- Kurni, R. F., & Kusumawardhani, O. B. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PETUGAS DALAM PELAYANAN WAKTU TUNGGU PASIEN DI RUMAH SAKIT. *SIKESNAS*.
<https://doi.org/10.47701/sikenas.vi.2844>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), ISSN 2541-0644.
<http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>

- Lu, W. (2022). The role of individual service and team-based service price in the online environment: A view from the price difference. *PubMed Central*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.935613>
- Malc, D. (2016). *Exploring price fairness perceptions and their influence on consumer behavior. Journal of Business Research*, 69(9), 3693–3697. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.03.031>
- Mandala, D. A. (2002). Analisa Hubungan Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang - Ntt [Thesis, Universitas Airlangga Surabaya]. <https://Repository.Unair.Ac.Id/132573/1/87.%20DAVID%20ALEKSANDER%20MANDALA.Pdf>
- Marno, (2002). Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. Universitas Pandanaran.
- McDonald, C. B., & Heydenrych, I. (2022). The Importance of Functional Quality in Patient Satisfaction: Cosmetic Injectable Patient Experience Exploratory Study—Part 2. *PubMed Central*. <https://doi.org/10.1093/asjof/ojac044>
- Meri, D. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 7 no1(2338–9095), 114–120.
- Muninjaya. (2011). *Manajemen kesehatan. Jakarta*. Buku Kedokteran EGC.
- Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Paviliun Kartika Rspad Jakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pendaftaran Di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i9.194>
- Nugroho, B. S. (2016). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun Tahun 2017 [Thesis, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun]. <https://repository.stikes-bhm.ac.id/66/1/5.pdf>

- Nurhab, M. I. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Literasi Finansial Mahasiswa. *Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 261.
- Pratiwi MR, Sani FN. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*. 14(2):24–30.
- Premayani, N. W. W., & Yoga, G. A. D. M. (2019). Pengaruh Kewajaran Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Wina Rumah Kebaya. *Jurnal Widya Manajemen*, 1(2).
<https://media.neliti.com/media/publications/298824-pengaruh-kewajaran-harga-dan-kualitas-pr-531f5aff.pdf>
- Pringgayuda et al. (2022). Waiting Time of Patients in Outpatient Hospital Before and After Pandemic Covid 19: A Literature Review. *Journal Of Health Science and Prevention*, 2549-919X (e).
<https://doi.org/10.29080/jhsp.v6i1.705>
- Priyanti, E. (2013). *Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan Poliklinik Kesehatan Desa (PKD) Di Desa Tambaksari Kecamatan Kembaran Kabupaten Banyumas* [Thesis]. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Radic, D. (2023). Price fairness: square equity and mean pricing. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 23(96–102).
<https://doi.org/10.1057/s41272-023-00418-w>
- Rachman, S. (n.d.). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Bangkinang. *Jom Fisip*, 7.
- Ramadhani, R. (2022). KEPERCAYAAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KESEHATAN SUATU STUDI TINJAUAN SISTEMATIS. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1).
<https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>
- Rahman, S., & Basri, H. A. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Dirumah Sakit Moh Ridwan Meuraksa Jakarta. *Jurnal SWOT, VIII no 2*(2087–8877), 408–419.

- Ratnasari, I., & Damayanti, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs Di Rsud Karawang. *Cakrawala Management Bussines Journal*, 3(2).
- Risdawati. (2017). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Rsud I Lagaligo Wotu Kab. Luwu Timur) [Thesis, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. https://repositori.uin-alauddin.ac.id/8747/1/SKRIPSI%20RISDA_opt.pdf
- Rosyidah. (2021). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi selama Pandemi Covid-19 di RSUD Batara Guru Belopa. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Sha Liu. (2021). *The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust*. *Sage Journals*. <https://10.1177/00469580211100>
- Sharkiya, S.H. (2023). *Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review*. *BMC Health Serv Res* **23**, 886 (2023). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Suhaila, E. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral Rsud Kota Yogyakarta.
- Sumarso, W. K. A. (2012). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Proses Pelayanan Rawat Jalan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsia Budi Kemuliaan [Thesis]. Universitas Esa Unggul.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1). <https://doi.org/10.30871/jaba.v2i1.703>
- Tangdilambi, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs Dr Soetomo*, 5(2).
- Wiliana, E. (2019). Pengaruh Reputasi Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Bpjs Di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang. *UMT Journal Management System*, 2714–5603. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v1i0.2125>

- Wijayanti, F. E. R., Lidiana, E. H., & Widiastuti, A. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *AI SYIYAH SURAKARTA JOURNAL OF NURSING*, 4(1).
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socioeconomic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(94). <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>
- Yacob, A. (2018). Kepercayaan Dalam Perspektif Komunikasi Umum dan Perspektif Komunikasi Islam. *ResearchGate*, 9(2):43–51. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v9i2.1738>
- Yulianto. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rs Tk.Iv Cijantung Kesdaam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M Progress*, 12(2).
- Yustikadevi. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Bhayangkara Polresta Denpasar Tahun 2022 [Thesis]. Poltekkes Kemenkes Denpasar.
- Zhang, H, et al. (2023). Effect of waiting time on patient satisfaction in outpatient: An empirical investigation. *PubMed Central*, 102(40). <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000035184>