

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainurrahmah, Y. (2015). *Pengaruh Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat terhadap Akses Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Mutu Pelayanan Kesehatan*. 239–256.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Amor, N., Talbi, D., & Almubrad, A. (2018). Impact of Health Service Quality on Patient Loyalty at King Khalid University Hospital in Riyadh, Saudi Arabia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2018/39993>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Arab, M., Tabatabaei, S. M. G., Rashidian, A., Forushani, A. R., & Zarei, E. (2012). Ijph-41-71.Pdf. *Iran Journal of Public Health*, 41(9), 71–77.
- Assefa, F., Mosse, A., & H/Michael, Y. (2011). Assessment of Clients' Satisfaction with Health Service Deliveries at Jimma University Specialized Hospital. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 21(2), 101–109. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v21i2.69050>
- Azman, I., & Mohd Ridwan, A. R. (2017). Managers' Roles in Performance based Reward Enhancing Employees' Feelings of Procedural Justice. *Kinerja*, 21(2), 145–158.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (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)*, 5(4), 33–42.
- Candramawa, A., Adi Wijayanti, R., & Adhasari Hasan, D. (2020). Studi Literatur : Penyebab Ketidakpuasan Pasien Di Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 175–185.
- Cynthia silsilia tailaso. (2018). PUSKESMAS BAHU KOTA MANADO

PENDAHULUAN Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan yang kesehatan dapat memenuhi seluruh harapan pelanggan melalui p. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, 1–10.

Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, D. P. K. R. (2021). *Pedoman pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19*.

Djafar, S., & Wirawan, C. (2023). Peran Manajerial Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Program Kesehatan Lingkungan (Survei Pada Puskesmas Penajam Paser Utara). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 135. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2612>

Dzomeku, V. M., Atinga, Ba-Etilayoo, Perekuu, T., & Mantey, R. E. (2013). in-Patient Satisfaction With Nursing Care: a Case Study At Kwame Nkrumah University of Science and Technology Hospital. *International Journal of Research In Medical and Health Sciences*, 2(1), 19–24.

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi`Relationship Tinggi` Tinggi`Relationship of the Quality of Outstanding Services With Bpjs Patient Satisfaction At Bhayangkara Hospital Tk I. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 2615–109.

Gurusinga, R. (2022). Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 4(2), 85–90.

Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.

Harma, U. (2018). *Pengaruh Reliabilitas Dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Eksternal ( Pasien ) Di RSUD Kota Padangpanjang*.

Hertiana, S. (2009). *Skripsi analisis harapan dan kepuasan pasien terhadap mutu*

*pelayanan kesehatan dengan metode ipa.*

- Huang, I. C., Du, P. L., Lin, L. S., Liu, T. Y., Lin, T. F., & Huang, W. C. (2021). The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007217>
- Joshi, K., Sochaliya, K., Purani, S., & Kartha, G. (2013). Patient satisfaction about health care services: A cross sectional study of patients who visit the outpatient department of a civil hospital at Surendranagar, Gujarat. *International Journal of Medical Science and Public Health*, 2 (3), 659. <https://doi.org/10.5455/ijmsph.2013.250420131>
- Kandampully, J., & Menguc, B. (2000). Managerial practices to sustain service quality: an empirical investigation of New Zealand service firms. *Marketing Intelligence & Planning*, 18(4), 175–184. <https://doi.org/10.1108/02634500010333299>
- Kesuma, I., Hadiwidjojo, D., Wiagustini, N. L., & Rohman, F. (2013). Service Quality Influence on Patient Loyalty : Customer Relationship Management as Mediation Variable ( Study on Private Hospital Industry in Denpasar ). *International Journal of Business and Commerce*, 2(12), 1–14.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Lis, C. G., Rodeghier, M., & Gupta, D. (2011). The relationship between perceived service quality and patient willingness to recommend at a national oncology hospital network. *BMC Health Services Research*, 11(1), 46. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-46>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry (United States)*, 58. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Meliala, S. A. (2018). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mitra Sejati Medan. *Jurnal Rekam Medic*, 1(1), 23. <https://doi.org/10.33085/jrm.v1i1.3976>

- Minaria, & Sitorus, P. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia*, 7(2), 54–64. <http://36.91.220.51/ojs/index.php/JNI/article/view/97>
- Mohamed, B., & Azizan, N. A. (2015). Perceived service quality's effect on patient satisfaction and behavioural compliance. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 28(3), 300–314. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-06-2014-0074>
- Mohebi, S., Parham, M., Sharifirad, G., & Gharlipour, Z. (2018). *Social Support and Self - Care Behavior Study. January*, 1–6. <https://doi.org/10.4103/jehp.jehp>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203–219. <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22. <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Narang, R. (2013). *No Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. 16(22), 119–128.
- Panggato, S., Lampus, B. S., & Kaunang, W. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal E-Biomedik*, 1(1), 2011–2014. <https://doi.org/10.35790/ebm.1.1.2013.1168>
- Paramitha, N. (2020). Strategi Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat ( Puskesmas ) Dalam Meningkatkan Kualitas Muara Jawa. *E Journal Ilmu Pemerintahan*, 9(1), 149–162. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal\[1\]\[1\]\[1\] \(07-09-21-02-45-38\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2021/07/Jurnal[1][1][1] (07-09-21-02-45-38).pdf)
- Period, H. (2018). *The satisfaction for Health Services*. 2 (1, 2. 1(2), 30–42. <https://doi.org/10.16143/j.cnki.1001-9928.2018.01.002>
- Prastiwi, E. N., Ayubi, D., Seksi, K., Medis, P., Bekasi, R. K., Pendidikan, D., Perilaku, I., & Masyarakat, F. K. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Makara*



*Kesehatan*, 12(1), 42–46.

- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Ramli, A. H., & Sjahrudin, H. (2015). Building Patient Loyalty in Healthcare Services. *International Review Of Management And Business Research*, 4(2), 391–401.
- Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 1. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>
- Salim, C. (2015). Sistem Penilaian Trauma. *Cermin Dunia Kedokteran*, 42(9), 702–709.
- Samuel, H., & Foedjiawati. (2005). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek ( Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya ). *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 7, 74–82. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/>
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 140–143. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Siboro, K., & Handini, M. C. (2021). *Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2021*. 7(1), 594–601.
- Sinaga, J. P., Rambey, H., Bangun, S. M., & Saputri, I. N. (2021). Implementasi Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Pengmas Kestra (Jpk)*, 1(1), 222–226. <https://doi.org/10.35451/jpk.v1i1.713>
- Suyitno. (2018). Kepuasan Pasien ( Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) di Kabupaten Malang ). *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Undang-undang No. 44 Tahun 2009. (2009). □ (Vol. 2, Issue 5, p. 255).
- Wahyuti, D., & Poniman, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rsu Assalam Gemolong Sragen. *ProBank*, 2(1), 39–54. <https://doi.org/10.36587/probank.v2i1.130>
- 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>