

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K. (2019). The relationship between nursest therapeutic communication with inpatient satisfaction at the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 123–140.
- Agustina, F. (2019). Hubungan Pengetahuan Pasien Tentang Informasi Pre Operasi Dengan Kecemasan Pasien Pre Operasi Di Ruang Rawat Inap. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(1), 1–33. <https://jmm.ikestmp.ac.id/index.php/maskermedika/article/view/332>
- Akbar, J. M., Gondodiputro, S., & Raksanagara, A. S. (2020). Elderly Satisfaction on Chronic Disease Management Program at Public Health Center, Bandung City, West Java, Indonesia. *International Journal of Integrated Health Sciences*, 8(1), 14–21. <https://doi.org/10.15850/ijih.v8n1.1935>
- Almrstani, A. M. S., Eldeek, B., Abubakr, H., Alnoman, A., & Anshasi, A. (2014). Determinants of patient satisfaction in the obstetrics ward at a university hospital in Saudi Arabia. *Research Journal of Medical Sciences*, 8(3), 94–98. <https://doi.org/10.3923/rjmsci.2014.94.98>
- 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>
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang*.
- Annisa, N. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017. *Stikes Bhakti Huasada Mulia Madiun.Skripsi*, 1–157.
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- De Carvalho, J. G. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Desimawati, W. D. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumber Sari Jember. *Skripsi PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN UNIVERSITAS JEMBER*, (<http://www.repository-unej.ac.id/>).
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35.

<https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>

- Fisik, P. B., Daya, D. A. N., Terhadap, T., Nasabah, K., Sampah, B., & Watuaji, D. (2023). 2023. *V*, 114–128.
- Gebremedhn, E. G., & Lemma, G. F. (2017). Patient satisfaction with the perioperative surgical services and associated factors at a university referral and teaching hospital, 2014: A cross-sectional study. *Pan African Medical Journal*, *27*, 1–14. <https://doi.org/10.11604/pamj.2017.27.176.10671>
- Hamilton, D. F., Lane, J. V., Gaston, P., Patton, J. T., MacDonald, D., Simpson, A. H. R. W., & Howie, C. R. (2013). What determines patient satisfaction with surgery? A prospective cohort study of 4709 patients following total joint replacement. *BMJ Open*, *3*(4), 1–7. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-002525>
- Harnett, M. J. P., Correll, D. J., Hurwitz, S., Bader, A. M., & Hepner, D. L. (2010). Improving efficiency and patient satisfaction in a tertiary teaching hospital preoperative clinic. *Anesthesiology*, *112*(1), 66–72. <https://doi.org/10.1097/ALN.0b013e3181c617cb>
- Hendra. (2022). *Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang*. 1(1).
- HINDRATNI, F., & JAELANI, A. K. (2017). Gambaran Skrining Resep Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kota Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Endurance*, *2*(1), 1. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.1296>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, *4*(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Karundeng, feibe permatasari. (2013). Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen pada rumah makan mawar sharron wanea manado. *Jurnal EMBA*, *1*(3), 639–647.
- Khoirunnas, M., S, ndang L., & Warsono, H. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas Batang I Kabupaten Batang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1–11.
- Kustriyani, M. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *10*(2). <https://doi.org/10.48144/jiks.v10i2.96>
- Lahdji, A., Setiawan, M. R., & Purnamasari, W. I. (2015). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, *5*(2), 1–7.
- Merkouris, A., Andreadou, A., Athini, E., Hatzimbalasi, M., Rovithis, M., & Papastavrou, E. (2013). Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: A descriptive study. *Health Science Journal*, *7*(1), 28–40.
- Muntiaha, C. R., Kolibu, F. K., & Wowor, R. (2019). Hubungan Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di

- Rumah Sakit Budi Mulia Kota Bitung. *Kesmas*, 7(3), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22960>
- Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152. <https://doi.org/10.7454/arsi.v5i3.2950>
- Nurhayati, N., & Saeful Rahmat, P. (2023). Kebijakan dan Implementasi Manajemen Pembiayaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Sekolah. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2498–2505. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i4.314>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian. In *Sibuku Media*.
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341–355. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Rambe, N. M., Devi Fitriani, A., & Suroyo, R. B. (2021). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1, 107–122. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN>
- Roymond, H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64.
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- Sari, H., & Hayati, E. (2020). Gambaran Tingkat Nyeri Dismenorea Pada Remaja Putri. *BEST Journal (Biology Education, Sains and Technology)*, 3(2), 226–230. <https://doi.org/10.30743/best.v3i2.3284>
- Sari, K. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), 194–207. <https://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., Gurning, F. P., Administrasi, D., Kesehatan, K., & Masyarakat, K. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12869–12873. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/4456>
- Shafran-Tikva, S., Chinitz, D., Stern, Z., & Feder-Bubis, P. (2017). Violence against physicians and nurses in a hospital: How does it happen? A mixed-methods study. *Israel Journal of Health Policy Research*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s13584-017-0183-y>

- Tailaso, C. S. (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.
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 149. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>
- Widaningrum, A. (2016). UTILISASI PELAYANAN KESEHATAN: PROBLEM ANTARA PEMERATAAN DAN EFISIENSI (Studi di Wilayah Pedesaan Kabupaten Purworejo). *Populasi*, 14(1), 29–54. <https://doi.org/10.22146/jp.11836>
- Yuliani, A., & Wardana, A. (2019). KORELASI MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT TENTARA dr. SOEDJONO MAGELANG. *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 8(2), 1–15. <https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/societas/article/view/15684/0>
- Z, I. A. I. S., Abubakar, S., Lawan, U. M., & Gajida, A. U. (2010). AminuKanoTH. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 13(4), 371–378.