

DAFTAR PUSTAKA

- Af'idah, I. N. and Yuanto, T. A. (2021) 'Pengembangan Instrumen Minat dalam Pembelajaran Bahasa Inggris pada Peserta Didik Kelas 3 dan 4 SD/MI', *Dawuh Guru: Jurnal Pendidikan MI/SD*, 1(2), pp. 121–134. Available at: <https://doi.org/10.35878/guru.v1i2.288>.
- Afifah, K. (2020) 'Relationship of Health Care Quality With Interest in Patient Re-Visits At Cangkringan Sleman Health Center', *Jurnal EduHealth*, 11(1), pp. 26–32. Available at: <https://doi.org/10.54209/jurnaleduhealth.v11i1.78>.
- Ahmad, H. and Napitupulu, M. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar', *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), p. 193. Available at: <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>.
- Alvia Amri, Z. *et al.* (2024) 'Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023', *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 8(1), pp. 33–43. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>.
- Al Amin, M. and Juniati, D. (2017) 'Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi', *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), pp. 1–10.
- Andika, F. and Astuti, A. (2018) 'Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS JKRA dengan Kinerja Perawat di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 4(2), pp. 2615–109.
- Anjaryani W. D. (2009) '*Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DIPONEGORO)*.' Available at: http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf.
- Arief, T. I., & Dewi, L. (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance (Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan (Ed.))*. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan.
- Aryono, A. C. *et al.* (2022) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji.', *Malahayati Nursing Journal*, 4, pp. 3178–3192.
- Aufa, Z. D. (2015) '*Analisis Pengaruh Ragam Menu, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Soto Sedgeep Banyumanik Cabang Ambarawa*' (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

- Bolla, H. M., Kenjam, Y. and Regaletha, T. A. L. (2019) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap oleh Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Sonimanu Kabupaten Rote Ndao', *Lontar: Journal of Community Health*, 01(September), pp. 76–83.
- Bustami. (2011) *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, in *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Depkes RI. (2009a) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan', Jakarta: Kemenkes RI.
- Depkes RI. (2009b) 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit', Jakarta: Kemenkes RI.
- Dewi, S. K. and Sudaryanto, A. (2020) 'Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah', *Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta (SEMNASKEP) 2020*, pp. 73–79.
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M. and Dodo, D. O. (2020) 'Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja', *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 24–32. Available at: <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>.
- Dona, R. (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019' (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia).
- Era, A. (2017) 'Analisis Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (Studi Kasus di Pulau Mapur Kecamatan Bintang Pesisir Kabupaten Bintang)', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 5(1), pp. 21–32. Available at: <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/juan/article/view/693>.
- Garaika, D. and Darmanah. (2019) *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. HIRA TECH.
- Ginting, T. *et al.* (2021) 'Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X', *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), pp. 60–67. Available at: <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H. and Azizi, F. S. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh', *Jurnal JKFT*, 4(2), p. 11. Available at:

<https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>.

- Halimatusa'diah. (2015) '*Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*' (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan).
- Hamid, R., Radji, D. L. and Ismail, Y. L. (2020) 'Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan', *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 13(1), pp. 27–38. Available at: <https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>.
- Hamidiyah, A. (2013) '*Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*' (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan).
- Harjanti, R. (2012) '*Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu Tahun 2012*', UI, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Hartina A. H. S. and Listyowati, R. (2022) 'Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021', *Archive of Community Health*, 9(2), p. 343. Available at: <https://doi.org/10.24843/ach.2022.v09.i02.p11>.
- Herlina, V. (2019) *Panduan praktis mengolah data kuesioner menggunakan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Hidayat, A. W., Setianingsih, L. E. and Hutagaol, E. K. (2023) 'Analysis Of Patients' Decision To Make Return Visits Mitra Sehat KD. Waringin Clinic in 2022', *Jurnal eduhealth*, 14(02), pp. 646–661. Available at: <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health>.
- Irawan, M. R. (2016) '*Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019*', pp. 1–23.
- Ismunarti, D. H. *et al.* (2020) 'Pengujian Reliabilitas Instrumen Terhadap Variabel Kontinu Untuk Pengukuran Konsentrasi Klorofil- A Perairan', *Buletin Oseanografi Marina*, 9(1), pp. 1–8. Available at: <https://doi.org/10.14710/buloma.v9i1.23924>.
- Junaidi, A., Siyoto, S. and Nurwijayanti, N. (2019) 'Analysis of the Effect of Service Quality on the Level of Satisfaction, Trust and Interest in Revisiting Outpatients at the Hospital dr. Soepraoen Malang', *Journal for Research in Public Health*, 1(1), pp. 53–59. Available at: <https://doi.org/10.30994/jrph.v1i1.7>.

- Kelmanutu, L. S., Sidin, A. I. and Maidin, A. (2013) 'Saredimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara Tahun 2013', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 9(4), pp. 1–16.
- Kemenkes RI. (2022) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi', Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2008) 'Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit', Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2014) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013) 'Manajemen Pemasaran', Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, L. A. (2019) 'Pengaruh Strategi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019', (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Mutiara, H. *et al.* (2018) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD dr. H Abdul Moeloek', *JK Unila*, 2(1), pp. 31–36.
- Nindynar, R. *et al.* (2016) *Metodologi Penelitian di berbagai bidang*.
- Ningsih, N. A., Hasmah, H. and Bhebhe, A. V. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar', *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), pp. 71–80. Available at: <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>.
- Notoadmodjo, S. (2012) *Promosi Kesehatan & Perilaku Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nugroho, F. W. H. *et al.* (2023) 'Pemenuhan Standar Mutu Layanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tebing Syahbandar', *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(3), pp. 15–23.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 5–6.
- Pasalli', A. and Patattan, A. A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), pp. 14–19.

Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.

- Prakoso, S. B. (2017) 'Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang', *Economics Development Analysis Journal*, 4(1), pp. 73–81.
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A. and Ulfa, U. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada', *Edu Masda Journal*, 4(2), p. 167. Available at: <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.107>.
- Purba, E., Putriana, A. and Pasaribu, A. R. (2023) 'Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022', *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), pp. 77–86. Available at: <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1137>.
- Putri, F. P. (2015) '*Pengaruh Pengetahuan Auditor, Pengalaman Auditor, Kompleksitas Tugas, Locus Of Control, Dan Tekanan Ketaatan Terhadap Audit Judgment*', (Doctoral dissertation, Riau University).
- Putri, W. A., Arlianti, N. and Ariscasari, P. (2023) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(1), pp. 206–212.
- Rahmiati and Temesvari, 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), pp. 52–59.
- Reskyanti, S., Suhadi, S. and Zainuddin, A. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020', *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, 1(1), pp. 35–45.
- Rima M. and Meliala, S. A. (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua', *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 3(8), pp. 2547-2560.
- Rohmatulloh, Kusumastuti, R. and Shiddiq, J. A. (2017) 'Model kesenjangan SERVQUAL untuk evaluasi mutu layanan program pelatihan', *Jurnal Aparatur Kementerian ESDM*, 01(01), pp. 1–13.
- Sitohang, E. (2014) *Prinsip Hukum Dalam Tata Kelola Rumah Sakit*.
- Sofiana, M., Wahyuni, R. and Supriyadi, E. (2020) 'Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas

- Johar Baru Jakarta Pusat', *Abiwara: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), pp. 93–110.
- Sriyanti, C. (2016) *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Sudirman, *et al.* (2023) *Manajemen Mutu*. In Gunadarma University (Issue 7).
- Sutanti, D. *et al.* (2022) 'Studi Analisis Ketercapaian Implementasi Kebijakan Akreditasi Puskesmas Dan Kinerja Puskesmas Di Kabupaten Kuningan', *Journal of Public Health Innovation*, 2(02), pp. 189–198. Available at: <https://doi.org/10.34305/jphi.v2i02.462>.
- Syahputra, A., Saragih, L. and Pardede, D. W. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam', *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 4(2), pp. 143–148. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkg.v4i2.1074>.
- Tiyas, M. and Rohmani, A. (2012) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga', *Fakultas Kedokteran Universitas Muhanmadiyah Semarang*, 1(1), p. 155.
- Trimurthy, I. (2008) '*Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*', Universitas Stuttgart.
- Yam, J. H. and Taufik, R. (2021) 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), pp. 96–102. Available at: <https://doi.org/10.33592/perspektif.v3i2.1540>.
- Yassir, A. and Andriani, R. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang', *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, (8), p. 1.