

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023*, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Aji, B. P. S., Ahri, R. A., & Gobel, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 130142. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1181%0Ahttp://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/download/1181/1324>
- Alrwashdh, S., & Alishaq, M. (2023). Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in Qatar: using SERVQUAL. *IJQHC Communications*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.1093/ijcoms/lyad016>
- Aprianto, B. (2023). *Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Simpangan Depok, Jawa Barat*. Skripsi. Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Karyus, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *Malahayati Nursing Journal*, 4(12), 3178–3192. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i12.7410>
- Ayu, I., Niya, P., & Santi, P. (2018). HUBUNGAN KARAKTERISTIK SOSIAL DEMOGRAFI KONSUMEN DENGAN RESPON TERHADAP STIMULI KOMUNIKASI PEMASARAN (Produk Bancassurance AIA-BCA). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(1), 44–67.
- Azizah, N. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Kesehatan Di Balkesmas Wilayah Ambarawa. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*.

- Choiriah, A. N., Iswanto, A. H., Istanti, N. D., & Arbitera, C. (2022). The Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 135–141. <https://doi.org/10.56338/promotif.v12i2.2523>
- Dohona, N. N., Kadang, Y., Hutabarat, H., & Tumewu, Y. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di rumah sakit umum daerah banggai laut. 4, 6164–6174.
- Indah Sari, Nasution, Girsang, G. (2019). Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbangan Hospital 2018. *International Journal of Research & Review*, 6(8), 77–85.
- Kemenkes RI. (2019). *Rencana Strategis Bisnis (RSB) RSTC Tahun 2015 - 2019* (p. 1). https://e-renggar.kemkes.go.id/file_performance/1-258462-4tahunan-201.pdf
- Kemenkes RI. (2023). *Instansi Pemerintah Semester I Pelayanan Kesehatan*.
- Maslin, M. T., Harleli, H., & Hartoyo, A. M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 4(3), 143–152. <https://doi.org/10.37887/jakk.v4i3.45846>
- Mentari, A., Armia, S., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2016). Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Di Kota Banda Aceh Dengan Persepsi Merek Mewah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 1(1), 23–36.
- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sriaatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Painan, R. D. M. Z. (2023). *PEDOMAN PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN*.
- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. 086146.
- Putri, W. A., Arlianti, N., & Ariscasari, P. (2023). Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(1), 206–212.

- Rahmawati, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegoro. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 149–156.
- Ratu, D. A. Y., Editama, F., Samino, S., & Ekasari, F. (2024). Analisis Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 4(4), 1247–1266. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i4.13995>
- Resti Nur Pratiwi, Nani Yuniar, J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Dan Kandungan*.
- Riani, R. F. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Kunjungan Berulang Pasien Di Puskesmas Kecamatan Pancoran Mas Tahun 2017*. Skripsi. Universitas Pembangunan "Veteran" Jakarta.
- Rohmah, N., Yusuf, A., & Haryono, B. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8, no, 35-44.
- Rosa, V. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BULUKUNYI KABUPATEN TAKALAR*. 2, 5–10.
- RS Islam Pondok Kopi. (2024). *Data Kunjungan Pasien RS Islam Pondok Kopi 2020 - 2023*.
- RS Islam Pondok Kopi Jakarta. (2024). *Sejarah*.
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Setianto, B. (2022). Analysis of Internal Service Quality and Outpatient Patient Satisfaction With a Rater Approach (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsivness) in Installations in Islamic Hospital Surabaya. *Medical Technology and Public Health Journal*, 5(2), 182–191. <https://doi.org/10.33086/mtphj.v5i2.3073>
- Suryani, D., & Nurmala, N. (2023). Analysis The Effect of Service Quality Supply Chain Management Healthcare Product Towards Hospital and Clinical Laboratories Satisfaction. *Quantitative Economics and Management Studies*, 5(1), 100–109. <https://doi.org/10.35877/454ri.qems2199>
- Susanty, F. S., Shah, N. A., & Triman, W. (2023). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction at the Neurology Polyclinic of Mohammad Natsir Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 949–966.

<https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.756>

- Syafe'i, I. (2023). *GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN PADA INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2022*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Taborat, M. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73–85.
- Triana Helmawati, S. D. H. (2012). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA*.
- Waty, R., Prapanca Satar, Y., & Galih Prihantono, A. (2022). Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 6(1), 15–22. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1510>
- Widiastuti, E. (2012). *Hubungan Karakteristik Perawat dan Budaya Organisasi dengan Kepuasan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta*.
- Widyastika. (2020). Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di Puskesmas Mijen Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 12–24.
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6 June 2021), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Yeta, M. D., Umair Zain, & Mangatas Silaen. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Health Sains*, 1(5), 310–319. <https://doi.org/10.46799/jhs.v1i5.55>