

DAFTAR PUSTAKA

- Addin, Q., Marchaban, & Sumarni. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Andiyanto, D. R., Yusuf, A., & Khadafi, M. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Klinik Revalisa Pangkalan Balai Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatra Selatan. *Malahayati Nursing Journal*, 5(2), 335–358. <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i2.7800>
- Andrianti, S. (2017). The Relationship between Patient Satisfaction with Loyalty in Using Health Services in Sawah Lebar Public Health Center Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 24(2), 61–68.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40–45.
- Arliyanti, A., & Khairiah, R. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu di Klinik Umum Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. *Malahayati Nursing Journal*, 6(10), 3973–3980. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i10.13834>
- Astarini, Y., & Fachrodji, A. (2023). The Effect of Promotion, Quality of Service and Price on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as Mediation (Outpatient at Premier Bintaro Hospital). *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS)*, 4(2), 37–45.
- Aziz, A., Kaharudin, A., & Anggraheni, D. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kepanjenkidul Blitar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 137–148. <https://doi.org/10.62383/quwell.v1i2.360>
- Azizah, N., & Chaimatusadiah. (2025). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Dasaar Aljabar. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(1), 6637–6643.
- Becker, L. A. (2000). *Effect Size (ES)*. <http://web.uccs.edu/lbecker/Psy590/es.htm>
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan Pasien Puskesmas Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>

- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- Emmanuella, O., & Arianto, R. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pasien Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Brand Image Di Klinik Cube Dental. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 7781–7790.
- Fajar Amalia, A., & Lidya Delimah Pasaribu, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasien klinik Jakarta Dental Project. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7, 13703–13727.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.
- Firdausi Asti, H., Budiyanti, R. T., & Kusumastuti, W. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan PoliUmum di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang berdasarkan Dimensi Kualitas. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12, 130–145.
- Guspianto, G., Mutmainnah, M., Indah, W., & Aurora, D. (2023). How can service quality, patient value, and patient satisfaction increase hospital patient loyalty? *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(3), 1726–1736. <https://doi.org/10.29210/0202312917>
- Hasiholan, H., & Harjono Hadiwiardjo, Y. (2020). Hubungan Waktu Tunggu dan Cara Bayar terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta Relationship of Waiting Time and Payments to The Satisfaction on Outpatients of Internal Medicine Clinic in PGI Cikini Hospital, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 131–136.
- Hilda Ardhana, I., & Hedi, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode SERVQUAL. *Prosiding Semnastek FT-UBJ*, 1(1), 1–10.
- Hilda, I., Ismaniah, & Hedi, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode SERVQUAL. *Prosiding Semnastek FT-UBJ*, 1(1), 1–0.
- Ilham. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Medical Check-Up terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 10(1), 446–459.

- Isnindar, Saputra, I., & Robiyanto. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruangan Penyakit Dalam terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Periode Desember 2011-Februari 2012. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 3(4), 231–248.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. M. (2023). Meeting Patient Expectations: Assessing Medical Service and Quality of Care Using the SERVQUAL Model in Dermatology Patients at a Single Center in Poland. *Medical Science Monitor*, 29, e9410071–e94100716. <https://doi.org/10.12659/MSM.941007>
- Kang, H. (2021). Sample size determination and power analysis using the G*Power software. *Journal of Educational Evaluation for Health Professions*, 18(17). <https://doi.org/10.3352/JEEHP.2021.18.17>
- Karsana, W., & Murhadi, W. R. (2021). Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Behavioral Intention. *Jpurnal of Enterpreneurship & Business*, 2(1), 25–36.
- Kartini, T., Aulia, S., & Ardiansyah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Sinar Winaya Medika Sagalaherang. *The World of Business Administration Journal*, 5, 45–67. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/bisnis>
- Kurniati, N. E., & Mustikawati, S. (2023). Analisis Faktor Karakteristik yang Berhubungan dengan Persepsi Kepuasan Pasien di Klinik Bayi Tabung Morula IVF Tangerang Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3356–3363.
- Liu, W., & Xiaohang, L. (2023). Application of SERVQUAL Model in Patient Satisfaction Survey. *Atlantis Press*, 741, 295–313. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-040-4_25
- Mariza, E. N., Budiharto, & Franky. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 2251–2260.
- Mega, K. irawan, Rukmigarsari, E., & Walida, S. El. (2021). Menentukan Ukuran Sampel Penelitian di Bidang Matematika pada Skala Data Metrik. 16(1), 98–102.
- Muhajri Agusfina, Renatalia Fika, Ainun Naim, & Asima Sihol Marito Marpaung. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Apotek Klinik X Gading Serpong Tangerang. *Journal Pharma Saintika*, 8(1), 26–35. <https://doi.org/10.51225/jps.v8i1.53>

- Muhammad, D., & Setiani, A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4, 174–187.
- Murniati, & Kartini, L. T. (2019). Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Loyalitas Kunjungan di Unit Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Budi Luhur*, 12(1), 21–28.
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi Dan Seni (JIPTS)*, 1(1), 9–21.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023a). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 245–256.
- Mutiara, N., Gustina, E., & Rahutami, S. (2023b). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 8(2), 245–256.
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Ningsih, N. A., Rifai, M., Pasinggi, A. S., Latu, S., & Marwan, U. K. (2023). Mutu Layanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 5(3), 422–431. <https://doi.org/10.36590/jika.v5i2.536>
- Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta. *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesi*, 1–18.
- Nur, M. A., & Saihu, M. (2024). Pengolahan Data. *Jurnal Ilmiah Sain Dan Teknologi*, 2(11), 163–175. <https://jurnal.kolibi.org/index.php/scientica/article/view/2764/2672>
- Nurhab, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pasien rumah sakit. *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah*, 01(02), 293–310. www.febi.metrouniv.ac.id;
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (A. Susilia, Ed.; 4th ed.). Salemba Medika. <http://www.penerbitsalemba.com>
- Oktera, D. P., Aryawati, W., & Aryastuti, N. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien lanjut usia di poliklinik rumah sakit Pertamina Bintang Amin

- Lampung. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(4), 734–745. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i4.5427>
- Parasuraman, A. P., BerrY, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>
- Pasau, Y., & Paramrta, V. (2023). Strategi Manajemen Pembiayaan Kesehatan dan Asuransi dalam Pelayanan Kesehatan: Studi Literature. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 4(1), 1–10.
- Pratama, F. T., Rohendi, A., & Hidayat, D. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan dengan Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang. *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(3), 1397–1407.
- Pratama, V., & Hartini, S. (2020). The Effect of Perception of Health Care Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Mother and Child Hospital. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 13(3), 234. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v13i3.21139>
- Prihandoyo, C., & Gerhana Iriyanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2), 2086–1117. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi>
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., & Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168–2176.
- Puskesmas Kebayoran Baru. (2024). *Laporan Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan 4 Tahun 2024*.
- Putri, W. T. K., & Surianto, Moh. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal EMT KITA*, 8(2), 811–821. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i2.2383>
- Rahayu, E. I. H., & Zahra. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata. *SOSMANIORA (Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora)*, 4(2), 352–364. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Rahayu, R. M., & Siswani, S. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(1), 2715–8748. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>

- Rizaldy, Budiman, A., & Sugianor. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Pasar Sabtu. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1393–1403.
- Rizki, A., Ap, A., Nadya, N., Gobel, A., Ikhtiar, M., Multazam, A. M., & Muchlis, N. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Poli Umum di Klinik Medical Specialist Centre Makassar Tahun 2024. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)* 2025, 6(1), 46–57. <https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1904>
- Rostiyanti, S. F., Hansun, S., Setiawan, A. F., Sulastri, S., Nurmadina, Sany, N., & Hansen, S. (2023). *Etika Penelitian: Teori dan Praktik* (S. Hansen, S. F. Rostiyanti, & S. H. Priyanto, Eds.). Podomoro University Press (PU PRESS). <https://www.researchgate.net/publication/367530183>
- Rukmono, P., Yuliaty, F., & Rulia, R. (2025). Hubungan Waktu Tunggu dan Jenis Jaminan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Lampung Eye Center. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 695–705.
- Sagay, J. M., Darwita, R. R., & Novrinda, H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*, 11(2), 196–205. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45625>
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M., & Titale, H. D. (2021). Analisis Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <file:///Users/mac/Downloads/marselin90,+8.+Musrifah+Mardiani+Sanaky.pdf>
- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022a). Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 9(1), 68–81.
- Santoso, G. A., & Bernarto, I. (2022b). Pengaruh Waktu Tunggu yang Singkat, Keterjangkauan Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi CDC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI Unsrat)*, 9(1).
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21, 308–316.
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR*

- (*Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*), 10(2), 148–157.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Stepurko, T., Pavlova, M., & Groot, W. (2016). Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: A cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Services Research*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1585-1>
- Subariyanti, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Salah Satu Klinik Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 22(3).
- Suciati, I., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Kosvianti, E. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu. *Jurnal Ilmiah AVICENNA*, 18(3), 34–39.
- Syah, T. Y. R., & Wijoyo, C. K. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction on WOM a Private Hospital in Indonesia. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(1), LAYOUTING.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i1.10141>
- Tonasih, & Gunawan, U. I. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama. *Jurnal SMART Kebidanan*, 8(1), 44.
<https://doi.org/10.34310/sjkb.v8i1.427>
- Tridiyawati, F., & Lestari, E. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Antenatal di Klinik Yuliarpan Medika Bekasi. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 5(4), 1531–1543.
<https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i4.17020>
- Trisnowati, J., Pujiani, D., & Susma, D. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa Gojek (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Surakarta). *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(2), 1–11.
- Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 1–9.
<https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Widyanti, R., & Pertiwi, W. E. (2021). Analisis Determinan Kecelakaan Kerja Ringan pada Pekerja Industri di Bagian Operator dan Maintenance. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 20(2), 58–65. <https://doi.org/10.33221/jikes.v20i2.753>
- Winario, Mohd., Yulianti, J., Khairi, R., & Mailiza, Di. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik HMC Kandis. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 2(2), 51–62.

- World Health Organization (WHO). (2011). *Gender Mainstreaming for Health Managers : A Practical Approach* (1st ed.). WHO Press.
- Yulianti, & Siaha Widodo, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik NDH Dental Care Jakarta Selatan. *Cakrawala: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 499–508. <https://jurnalamanah.com/index.php/cakrawala/index>
- Yuniar, S. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 2(2), 98–109.
- Yunus, M. N., Abdullah, M. Z., Fatihah Binti Ramdan, N., & Alnuaimi, H. A. S. B. S. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. *Information Management and Business Review*, 16(3), 440–451.
- Zaim, H. (2010). Service Quality And Determinants Of Customer Satisfaction In Hospitals: Turkish Experience. In *International Business & Economics Research Journal-May* (Vol. 9).
- Zia Ulhaq, M., & Ariya Ningtiyas, F. (2020). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Nutrition and Dietetics*, 8(1), 45–51. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5\(1\).45-51](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(1).45-51)