

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R., & Hidayah, A. (2021). PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT RAWAT INAP DI RSUD HAJI MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 2(1).
- Adinovi, R., & Alexandro, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Penerima Bantuan Iuran di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2), 40–48. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v5i2.148>
- Ananda Rustam, T. A., & Divi Iswara, B. (2021). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PASIEN KLINIK (JMBS UNSRAT) KESEHATAN KOPERASI KARYAWAN PLN BATAM Bunga. *ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 8(2), 455–478.
- Andari, M. P., & Mulyantomo, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel Pandanaran Semarang). *Solusi*, 18(3), 77–88. <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i3.2610>
- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA HOTEL DHARMAWANGSA. *Jurnal Semarang*, 1(1), 107–115.
- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Astuti, M. D., Rachmawati, I. N., & Rahmah, H. (2019). Intrapartum care satisfaction at three levels of healthcare facilities in Jakarta. *Enfermeria Clinica*, 29, 402–406. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.058>
- Aswad, S., & Wangdra, R. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR BATAM CENTER. *JIM UPB*, 6(2).
- Cahyati, P. (2019). Analysis of Satisfaction in Increasing Loyalty through Trust (Study on BPJS Participant Patients at UPT Puskesmas Cimaragas Ciamis Regency). *Literatus*, 3(1), 103–117.
- Dewi Rahmawati, A. (2018). pengaruh kualitas layanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan rumah sakit haji surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7, 1–16.
- Djamaludin, R., & Arifiyanti, A. L. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2016 Adiska. *JURNAL MANAJEMEN KESEHATAN*, 3(1), 2010.
- Engkus. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

- KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIBITUNG KABUPATEN SUKABUMI THE. *Jurnal GOVERNANSI*, 5(2), 99.
- 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>
- Fulgara Nova, G. W. dan J. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien peserta bpjs kesehatan di teluk kuantan kabupaten kuantan singingi. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, XII(3), 532–546.
- Gate, S., & Yanti, N. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DR. REKSODIWIRYO KOTA PADANG. *Jurnal Matua*, 3(3), 561–574.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2020). Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Merek, Kualitas Produk Dan Promosi Pada Pelanggan Smarthphone Samsung. *ProBank*, 5(2), 214–226. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i2.727>
- Hermansyah, S., Angreani, N., Universitas, D., Sidenreng, M., Administrasi, M., Universitas, P., & Sidenreng, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, 1(2), 46–53.
- Indra, I. budaya. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SALON FERI PELAMINAN. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA*, 2(2), 1–19. <https://doi.org/10.51279/jan.v2i2.32>
- Iskandarsyah, N. M., & Utami, S. (2017). PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUMAHAN MURAH DI HADRAH PROPERTY. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 2(1), 12. Diambil dari <http://jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/3826>
- Japlani, A., Fitriani, F., & Mudawamah, S. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CABANG BMT FAJAR METRO PUSAT. *FIDUSIA: JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 3(1). <https://doi.org/10.24127/jf.v3i1.469>
- Kinlock, B. L., Parker, L. J., Bowie, J. V., Howard, D. L., LaVeist, T. A., & Thorpe, R. J. (2017). High levels of medical mistrust are associated with low quality of life among black and white men with prostate cancer. *Cancer Control*, 24(1), 72–77. <https://doi.org/10.1177/107327481702400112>

- Kurniawan, A. (2019). *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Kusmiran, E. (2018). Pelatihan Soft Skills Caring Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Bandung. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 72–81. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v1i2.440>
- Lukiyana, L., & Arsinta, A. (2018). Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi Dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Pasien. *Business Management Journal*, 14(1), 49–58. <https://doi.org/10.30813/bmj.v14i1.1116>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *Niagawan*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.24114/niaga.v8i2.14261>
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *RELEVANCE : Journal of Management and Business*, 2(2). <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i2.1861>
- 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>
- Munawir, Z. (2018). Sistem Penerapan Fuzzy Multi Attribute Decision Making (MADM) Dalam Mendukung Keputusan Untuk Menentukan Lulusan Terbaik Pada Sekolah Tinggi Teknik Poliprofesi Medan. *Jurnal Nasional Komputasi dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 1(1), 35–41. Diambil dari <http://ojs.serambimekkah.ac.id/index.php/jnkti/article/view/735>
- Muzakki, R., & Hakim, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada UPTD Puskesmas. *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020*, 122–134.
- Nafi'a, Z. I. N. (2021). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit: Literature Review Patient Satisfaction Factors for Food Service In Hospital: Literature Review. *Manajemen Kesehatan*, 7, 233–247.
- Nur, M., & Ahmad, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Travellers Hotel Jakarta, 05(1), 38–50.
- Priyastama. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. START UP.
- Sakilah, N., Arifin, M. A., & Mallongi, A. (2020). Perbedaan kualitas pelayanan sebelum dan sesudah akreditasi di Puskesmas Pamboang Kabupaten Majene-. *Enfermeria Clinica*, 30, 345–348. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.10.097>

- Sasmito, C., & Rifa'i, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas , Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2), 50–63.
- Satria, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci). *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i1.230>
- Setyawati & Rifa'i dkk. (2018). Tribhuwana Tungadewi Malang PENDAHULUAN Dalam Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa, 10(2), 53.
- Siti Nurkhalizah, Siti Rochmani, Z. M. S. (2021). Nusantara Hasana Journal. *Nusantara Hasana Journal*, 1(1), 95–101.
- Sugiarto. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS*. Yogyakarta: Anggota IKAP.
- Sujarweni, W. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DAN EKONOMI*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.
- Sujarweni, Wiratna.v. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN BISNIS DAN EKONOMI*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.
- Suyitno. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru. *Journal Development*, 6(1), 47–60. <https://doi.org/10.53978/jd.v6i1.67>
- Syaiful, & Wangdra, R. (2018). KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA AIR BERSIH, 6(2), 79.