

DAFTAR PUSTAKA

- Afrashtehfar, K.I., Assery, M.K. and Bryant, S.R., 2020. Patient satisfaction in medicine and dentistry. *International journal of dentistry*, 2020.
- Agustina, I.E., Pujihastuti, A. and Mulyono, S., 2010. Tinjauan Alur Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jamkesmas Di RSUD Kabupaten Karanganyar.
- Ahmad, G.G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I. and Pragholapati, A., 2022. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), pp.1-11.
- Ai, Y., Rahman, M.K., Newaz, M.S., Gazi, M.A.I., Rahaman, M.A., Mamun, A.A. and Chen, X., 2022. Determinants of patients' satisfaction and trust toward healthcare service environment in general practice clinics. *Frontiers in Psychology*, 13, p.856750.
- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A. and Ghazali, P.J.M.S.L., 2018. The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), pp.1413-1420.
- Alim, A., Tangdilambi, N. and Badwi, A., 2019. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), pp.165-181.
- Aqil, A.D.C., 2020. Studi kepustakaan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature study of service quality towards patients satisfaction in hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2(2), pp.1-6.
- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. 2021. Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 4(02).

- Aripuddin, I., 2014. *Ensiklopedia Mini: Asal Mula Profesi Perawat*. Jakarta: *Angkasa*.
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M. and Karim, F.J.M.S.L., 2019. The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), pp.911-920.
- Baan, R.R.S., 2020. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), pp.45-52.
- Barber, N. and Scarcelli, J.M., 2010. Enhancing the assessment of tangible service quality through the creation of a cleanliness measurement scale. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(1), pp.70-88.
- Binuko, R.S. and Fauziyah, N.F., 2022. Pengaruh Beban Kerja Perawat Terhadap Respon Time Dan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit X. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 12(1), pp.15-19.
- Catalyst, N.E.J.M., 2018. Patient satisfaction surveys. *NEJM Catalyst*, 4(1).
- CDC. 2022. *Hospital*. Diakses pada April 2023, Available at <https://www.cdc.gov/nchs/hus/sources-definitions/hospital.htm>
- Dahlan, M., Widjanarko, B. and Jati, S.P., 2023. The Relationship between BPJS Patient Satisfaction Level and Service Quality in Hospitals. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 10(1), pp.6-10.
- David, D., Hariyanti, T. and Lestari, E.W., 2014. Hubungan keterlambatan kedatangan dokter terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), pp.31-35.
- Departemen Kesehatan. 2009. Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan.
- Dirgantara, H.B. and Sambodo, A.T., 2015. Penerapan model importance performance analysis dalam studi kasus: analisis kepuasan konsumen

- bhinneka. com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), pp.52-62.
- Dong, W., Zhang, Q., Yan, C., Fu, W. and Xu, L., 2017. Residents' satisfaction with primary medical and health services in Western China. *BMC health services research*, 17(1), pp.1-10
- Ekadipta, E., Zuhriyanto, M. and Nurahayu, S., 2022. Evaluasi Waktu Tunggu Resep Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Assyifa Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik*, 19(1), pp.40-45.
- Engkus, E., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), pp.99-109.
- Eshetie, G., Feleke, A. and Genetu, M., 2020. Patient satisfaction and associated factors among outpatient health service users at primary hospitals of North Gondar, Northwest Ethiopia, 2016. *Advances in Public Health*, 2020, pp.1-8.
- Faisal, F.C., Pangemanan, J.M. and Engkeng, S., 2013. Hubungan Antara Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Kota Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 1(9), pp.254-262.
- Fajrah, S., 2021. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko. *Pustaka Katulistiwa: Karya Tulis Ilmiah Keperawatan*, 2(2), pp.53-61.
- Fang, J., Liu, L. and Fang, P., 2019. What is the most important factor affecting patient satisfaction—a study based on gamma coefficient. *Patient preference and adherence*, pp.515-525.
- Febres-Ramos, R.J. and Mercado-Rey, M.R., 2020. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), pp.397-403.

- FKU, H. 2023. *Fenomena Berobat ke Luar Negeri Masyarakat Indonesia*.
<https://fkkmk.ugm.ac.id/fenomena-berobat-ke-luar-negeri-masyarakat-indonesia/>
- Gaspers, V., 2006. *TOPS: Team-Oriented Problem Solving*. Gramedia Pustaka Utama.
- Giday, B.G., 2017. Perceived service quality and patients' satisfaction: The case of Wolaita Sodo university teaching hospital. *Eur J Bus Manage*, 9(4), pp.140-147.
- Gunawan, G. and Herawaty, S. 2022. Pemahaman Pasien Tentang Proses Alur Pelayanan Rawat Jalan Sebelum dan Sesudah Menggunakan "X-Banner" di Puskesmas Tugu. *Jengala: Jurnal Riset Pengembangan dan Pelayanan Kesehatan*, 1(1), pp.19-27.
- Guspianto, G., Hubaybah, H. and Ningsih, V.R., 2022. Quality of Service and its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), pp.1865-1873.
- Herlambang, S., 2016. Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. *Yogyakarta: Gosyen Publishing*, 18.
- Imaninda, V. and Azwar, S., 2016. Modifikasi patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), pp.8-21.
- Jacobis, R., 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Jati, R. P. 2023. *Minat Warga Indonesia Berobat ke Luar Negeri Masih Tinggi*.
<https://www.kompas.id/baca/nusantara/2023/06/09/transformasi-layanan-kesehatan-bisa-mencegah-warga-berobat-ke-luar-negeri>
- Kasmir, D., 2017. *Customer Services Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kastella, N.A.F., 2019. Evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep

- di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 3(1), pp.74-84.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). Diakses pada April 2023. Available at <https://kbbi.web.id/puas>
- Khamis, K. and Njau, B., 2014. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC health services research*, 14(1), pp.1-8.
- Khayru, R.K. and Issalillah, F., 2022. Service quality and patient satisfaction of public health care. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(1), pp.20-23.
- Kotler, P., & Keller K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Librianty, N., 2018. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Bangkinang Tahun 2016. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 29(1), pp.11-20.
- Librianty, N., 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), pp.103-110.
- Lily, W. and Deasy, R.D., 2017. *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Subsystem Pelayanan RMIK*.
- Lubis, A.S. and Andayani, N.R., 2017. Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), pp.232-243.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M. and Shah, S.I.A., 2019. *Patient Satisfaction With Health Care Services; An Application Of Physician's Behavior As A Moderator*. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), p.3318.
- Mayasari, F., 2018. Analisis hubungan waktu pelayanan dan faktor total quality service terhadap kepuasan pasien di poliklinik kebidanan dan

- kandungan RSIA Anugerah Medical Centre kota Metro tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(3).
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Menkes RI. 2006. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 1045/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Di Lingkungan Departemen Kesehatan. Jakarta: Depkes RI.
- Menkes RI. 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Mezemir, R., Getachew, D. and Gebreslassie, M., 2014. Patients' satisfaction and its determinants in outpatient Department of Deberebirhan Referral Hospital, north Shoa, Ethiopia. *Int J Econ Manag Sci*, 3(191), p.2.
- Mundakir. (2013). Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muninjaya, A.A.G. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Murniaty, E., Hartati, C.S. and Putro, G., 2018. Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 2(01), pp.14-29.
- Mustika Y.A, Utami J.N.W, Sukismanto S. 2019. Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction inn Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. *Journal of Health Education*, 4(1) :37-42
- Nababan, M.C., Listiawaty, R. and Berliana, N., 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), pp.6-16.
- Naidu, A., 2009. Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International journal of health care quality assurance*, 22(4), pp.366-381.
- Nepa, T.N. and Tumbuan, W.J., 2019. Comparative Analysis Of Employees'™ Empathy Toward Patient Satisfaction Between State-Owned And

- Private-Owned Public Hospital In Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Novitasari, D. & Rosmiati, R., 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Dahlia Rsud Kota Banjar. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmu-Ilmu Keperawatan, Kebidanan, Farmasi Dan Analisis Kesehatan*, Sekolah Tinggi Kesehatan Muhammadiyah Ciamis, 6(2), pp.20-28.
- Novitasari, D. 2022. Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality? *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(1), pp.29-36.
- Nurjanah, I., Maramis, F.R.R.; Engkeng, S. 2016. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma BLU Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Pharmacon*, 5(1), 362-370.
- Nursalam, D., 2014. *Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Pasaribu, R.M., 2022. Analysis Satisfaction Patient Treat Inap In dr. Saragih Djasamen Hospital Pematang Siantar. *International Journal of Public Health Excellence (IJPHE)*, 1(2), pp.184-187.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Prakoewa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. 2022. A Systematic Review on Hospital's Patient Satisfaction and Loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655–664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Quintana, J.M., González, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., San-Sebastián, J.A., de-la-Sierra, E. and Thompson, A., 2006. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC health services research*, 6, pp.1-9.

- Rensiner, R., Azwar, V.Y. and Putra, A.S., 2018. Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, pp.1-8.
- Ritonga, C.N., 2018. *Kepuasan Pasien Berdasarkan Pengalaman Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat Labuhanbatu Tahun 2017* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Rizal, A. & Jalpi, A., 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), pp.1-6.
- Rohman, M.F., Gunawan, G. and Romadi, U., 2022. Pengaruh Integrasi Media Komunikasi Terhadap Pengetahuan Pengunjung Wisata Edukasi Pertanian Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Penyuluhan*, 18(01), pp.36-48.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rustifani, Y., Rumana, N.A. and Anggraini, M., 2015. Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di RSUD Tulehu Januari 2015. *Indonesian of Health Information Management Journal (INOHIM)*, 3(1), pp.1-8.
- Savitri CB. Manajemen Unit Kerja Rekam Medis. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media; 2012.
- Selfanay, M., Pajung, C.B. and Suarjana, I.W.G., 2022. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Epidemia: Jurnal Kesehatan Masyarakat Unima*, pp.47-52.
- Shabbir, A., Malik, S.A. and Malik, S.A., 2016. *Measuring Patients Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, And Loyalty In Public And Private Sector Hospitals In Pakistan. International Journal Of Quality & Reliability Management*.
- Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B., 2023. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit

Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), pp.205-214.

Semen Padang Hospital. 2022. Profil Semen Padang Hospital Tahun 2022. Padang.

Setyawan, F.E.B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W.O.N. and Lestari, R., 2019. Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), pp.51-57.

Sinaga, S.E.N., 2018. Persepsi Pasien/keluarga terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan (Reliability, Assurance, Empathy) di RS Misi Lebak. *Jurnal Keperawatan Komprehensif (Comprehensive Nursing Journal)*, 4(1), pp.41-46.

Situmorang, I.P. and Mulyanti, D., 2023. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Gawat Darurat: Studi Teoritis. *Journal of Management and Social Sciences*, 2(2), pp.42-49.

Soumokil Y, Syafar M, Yusuf A. 2021. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2):543-549

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suleiman, S. and Abdulkadir, Y., 2022. Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) of Patient Satisfaction on Service Quality in Katsina Public Hospitals. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 17(3), pp.49-60.

Sun, J., Hu, G., Ma, J., Chen, Y., Wu, L., Liu, Q., Hu, J., Livoti, C., Jiang, Y. and Liu, Y., 2017. *Consumer Satisfaction With Tertiary Healthcare In China: Findings From The 2015 China National Patient Survey*. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(2), pp.213-221.

Sunyoto, D., 2018. *Dasar – Dasar Manajemen pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus) Edisi Ketiga*. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)

- Supartiningsih, S., 2017. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit*, 6(1), pp.9-15.
- Suryana, D., 2018. Upaya Menurunkan Waktu Tunggu Obat Pasien Rawat Jalan dengan Analisis Lean Hospital di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Atma Jaya. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 4(2).
- Susanty, F.S., Shah, N.A. and 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), pp.949-966.
- Susmaneli, H. and Triana, A., 2014. Dimensi mutu pelayanan kebidanan terhadap kepuasan pasien program Jampersal. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 8(8), pp.418-422.
- Suwuh, M.K., Maramis, F.R. and Wowor, R.E., 2018. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).
- Taekab, A.H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W., 2019. Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), pp.31-40.
- Tjiptono, F. 2017. Pemasaran Jasa. Jawa Timur: *Banyumedia Publishing*
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarta: ANDI
- Utami, C.W., 2006. Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Modern. *Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat*, pp 246-264
- Walansendow, V.L., Pinontoan, O.R. and Rompas, S., 2017. Hubungan antara Sikap dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Eunike RSU GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).

- Walukow, D.N., Rumayar, A.A. and Kandou, G.D., 2019. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Wardanengsih, E. and Ramadan, H., 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bedah Sayra Rsud Lamadukkelleng Sengkang Kabupaten Wajo Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Mappadising*, 1(1), pp.17-22.
- Wau H, Purba D.I.G. 2019. Patient Satisfaction Reviewed from Dimension Reliability in Community Health Center. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 8=8(3); 151-157
- Wulandari, A.R.C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I. and Erfina, E., 2021. Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clínica*, 31, pp.S745-S750.
- Xesfingi, S. & Vozikis, A., 2016. Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC health services research*, 16(1), pp.1-7.
- Young, G.J., Meterko, M. and Desai, K.R., 2000. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Medical care*, pp.325-334.
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., Rahmawati, N.R. and Sukma, N., 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2).
- Zaid, A.A., Arqawi, S.M., Mwais, R.M.A., Al Shobaki, M.J. and Abu-Naser, S.S., 2020. The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), pp.221-232.
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S. and Arab, M., 2015. An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global journal of health science*, 7(1), p.1.