

DAFTAR PUSTAKA

- Abrianto., Daswati., & Nurhannis. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Gigi dan Mulut Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 357-363.
- Afrohatunnisa, K., Ningtyas, E. A. E., Prasko, & Benyamin, B. (2024). Efficacy of ultraviolet irradiation for sterilization of dental instrument against oral microbiome growth. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 11(1), 99–103.
- Ahmed, B., Zada, S., Zhang, L., Sidiki, S. N., Contreras-Barraza, N., Vega-Muñoz, A., & Salazar-Sepúlveda, G. (2022). *The Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Behavioral Intentions: Does Competitive Choices Matters?. Frontiers in psychology*, 13, 864841.
- Aji Bagus, 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), 130-142.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. In *Organizational Behavior and Human Decision Processes*(Vol. 50).
- Alfriana, A. T., Ikhtiar, M., & Hamzah, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 220-227.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 224, 141–148.
- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2(2), 146-151.
- Anggia, P., Yandi, S., & Batura Endo Mahata, I. (2020). Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) terhadap kualitas dua fasilitas pelayanan kesehatan gigi. *Padjadjaran Journal of Dentistry Researchers and Student*, 4(1), 51–56.
- Arifin, S., Rahman, F., Wulandari, A., & Anhar, V. Y. (2016). *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*. Banjarmasin: Pustaka Banua.

- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, PA. 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.
- Astari, R. Y. (2020). Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan (Cet. 1). Yogyakarta: Deepublish.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Dharmasraya. (2023). *Fasilitas Pelayanan Kesehatan Kabupaten Dharmasraya*.
- Badan Pusat Statistik Sumatra Barat. (2023). *Tingkat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Sumatra Barat*. (2023).
- Bahar, D., Tinggogoy, D. C., & Tondo, S. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, 7(2), 644–655.
- Baharza, S. N., & Putri, D. U. P. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Manuju: Malahayati Nursing Journal*, 2(2), 366-375.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022) Pengaruh Kualitas terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1-15.
- Barrera, A. M., Ruiz, P. M., Perez, D. R., Fraile, J. F., & Seiquer, A. C. (2023). *Analysis and Evaluation of Dental Caries in a Mexican Population: A Descriptive Transversal Study*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (1st Ed., Vol. 1). Penerbit Erlangga.
- Cahyani, P. D., Utami, N., & Lestari, S. B. (2022). Pengaruh Word of Mouth, Kesadaran Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Yogyakarta). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui kepuasan Konsumen pada Marketplace : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan(Literatur Revie Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 2022.
- Chabibah, A. N. (2018). Kualitas ungsional dan Kepuasan Pasien terhadap Perawat dan Dokter Gigi di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 143-148.

- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Stisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis(1st Ed., Vol.1)*. Penerbit CV IRDH.
- Damanik, F. A., Setyawan, A. R. T (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Terhadap *Behavioural Intention* Pada Klinik Gigi Dentes Provinsi DIY. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 6(1), 103–117.
- Daulay, N., & Lubis, A. R. (2023). Pengaruh Iklan dan Promosi Penjualan terhadap Niat Perilaku yang Dimediasi oleh Citra Merek pada Pengguna Scarlett Whitening di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(2), 296–309.
- Deswita, K., Sudirman, H., Widodo, S., & Artikel, I. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Penerapan Metode Total Quality Management (TQM) di RS X Rumah Sakit X. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 37-48.
- Diannissa, R., & Pratomo, Luki Adiati. (2022). Antecedent dari *Behavioral Intention* pada Restoran Makanan Sehat. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2091-2106.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Dharmasraya. (2023). *Akreditasi Puskesmas Wilayah Kabupaten Dharmasraya*.
- Fakhri Ramadhan, M., Siroj, R. A., & Win Afgani, M. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 06(02), 10967–10975.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 3(1).
- Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, 7(1).
- Fitriani Lisa, Nur Artati Aprilia, Rahayu, Jinan Raudatul, Selviana Rizka Elma, Rahman Fauzie, & Laily Nur. (2021). Lisa Fitriani. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 67–75.
- Gunawan, A. G., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit di masa Pandemi Covid 19: Literature Review. In *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan* (Vol. 13, Issue 1).

- Gupta, R.D., Haider, S. S., Jahan, S. S., Islam, M. I., Mazumder, A., Zafar, M. S., Siddika, N., & Apu, E. H. (2024). *Prevalence and associated factors of last dental visit and teeth cleaning frequency in Bangladesh, Bhutan, and Nepal: Findings from nationally representative surveys*. *PLOS Glob Public Health*, 4(7), 1-20.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4.
- Harlan, J., & Johan, R. S. (2018). Metode Penelitian Kesehatan. *Univeritas Gunadarma*, 2ndEd., Vol.1.
- Hasanah, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Puskesmas Bandar Jaya Lahat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2).
- Herien, Y. (2023). *Meningkatkan Akseptabilitas Teknologi dalam Pendidikan Keperawatan : Peran Behavioral Intention* (1st Ed., Vol.1). Penerbit Adab.
- Hermansyah, D. A., & Nur'aini. (2019). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode *Servqual* di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58-69.
- Hasniati., Indriasri, D. P & Sirajuddin, A.(2021). Pengaruh *Customer Experience* terhadap *Repurchase Intention* Produk Online dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Variable Intervening*. *MARS Journal*, 1(2), 1-10.
- Imanuella, G. D., & Ferdinand, A. T. (2024). Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Service Quality*, dan *Customer Engagement* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Experience* sebagai Mediasi (Studi pada Pengguna Netflix). *Diponegoro Journal of Management*, 13(3), 1-15.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk Memahami Niat dan Perilaku Aktual Pengguna Go-pay di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4).
- Jalias, S. J. F. D., Arman., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 1(2), 37-49.
- Jami, P. M., Rafiei, K., Khani, M., & Sabrirazm, A. (2021). *Gamification and customer experience: The mediating role of brand engagement in online grocery retailing*. *Nankai Business Review International*, 12(3), 340-357.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2007). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Tentang Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran*. Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 20 April 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/11783/permenkes-no-512menkesperv2007>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2012). *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas*. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. Diakses pada 20 April 2025, dari <https://repository.kemkes.go.id/book/588>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*. Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada tanggal 26 April 2025, dari <https://repository.kemkes.go.id/book/509>.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Laporan Nasional RISKESDAS 2018*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. Kementerian Kesehatan RI. Diakses pada 20 April 2025, dari <https://repository.kemkes.go.id/book/1323>.
- Kementerian Kesehatan. (2023). Laporan Tematik Survei Kepuasan Indonesia (SKI) Tahun 2023.
- Khansanah, N. N., Susanto, H., & Rahayu, W. F. (2019). Gambaran Kesehatan Gigi dan Mulut Serta Perilaku Menggosok Gigi Anak Usia Sekolah. *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 9(4), 327-334.
- Khojar, N. E., & Hermanto, Y.B. (2024). Pengaruh Perceived Quality, Perceived Sensitivity, dan Store Image terhadap Purchase Intention. *BIP's Jurnal Bisnis Perspektif*, 16(1), 15-28.
- Kim, C. E., Shin, J. S., Lee, J., Lee, Y. J., Kim, M., Choi, A., Park, K. B., Lee, H. J., & Ha, I. H. (2017). *Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals*. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1).
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan : Pengujian Model Kualitas Layanan dari Perspektif Europa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71-80.
- Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31-39.

- Latif, P. A. A., & Djasri, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Tingkat Kepuasan Pasien dan Disparitas Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Pemalang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 53-62.
- Lestari, A.A., Syahputri, F.A., Aldona, C., & Gurning.F.P. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu dalam Meningkatkan Kualitas Program JKN di Puskesmas. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2357-2362.
- Liong, C. M., Kolibu, F. K., & Rumayar, A. A. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bengkol. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(7), 173-179. In *Jurnal KESMAS* (Vol. 8, Issue 7).
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kuaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. In *Kebijakan dan Manajemen Publik* (Vol. 1, Issue 1).
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Tabiyah UIN Sunan Kalijaga.
- Mahaputra, M. R., & Saputra, F. (2022). *Determination of Public Purchasing Power and Brand Image of Cooking Oil Scarcity and Price Increases of Essential Commodities. International Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(1),289-6184.
- Mao, Z., & Lyu, J. (2017). *Why travelers use Airbnb again?: An integrative approach to understanding travelers' repurchase intention. International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(9), 2464–2482.
- Marlapa, E. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. APJ. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 6(1), 41-58.
- Maslin, Marchy Trinita., Harleli., & Hartoyo, Agnes Mersatika. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Poasia Tahun 2022. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 4(3), 143-152.
- Mawaddah, D. R., Salsabila, R., & Angga, D. (2024). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pembelian Berulang: Produk, Harga, Promosi, Dan Layanan. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 115–127.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer*

Services, 40, 261–269.

- Mentari, W. D., Gunawan, I., Ropii, A., & Mentari, M. P. (2023). Hubungan persepsi dengan kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 243–248.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Mohd Khairuddin, A. N., Bogale, B., Kang, J., & Gallagher, J. E. (2024). *Impact of Dental Visiting Patterns on Oral Health: A Systematic Review of Longitudinal Studies*. *BDJ Open*, 10(1), 1-18.
- Mohd Suki, N., & Abang Salleh, A. S. (2018). Mediating effect of Halal image on Muslim consumers' intention to patronize retail stores: Some insights from Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*, 9(2), 338–355.
- Mora, O., & Basyir, M. (2018). Pengaruh Healthscape Terhadap Behavioral Intention Yang Dimediasi Oleh Service Quality Pada Rumah Sakit Harapan Bunda Di Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 3(4), 16-28.
- Nanda, C., Paradita, P., & Ekawati, N. W. (2024). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Trust terhadap Repurchase Intention Marketplace. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(02), 327–336.
- Nasution, I. S., Said, N. B., Salsabila, M., Maulidia, A., Aulia, Z. S., & Ramadhani, S. (2024). Kebijakan Kesehatan di Indonesia: Tinjauan, Tantangan, dan Rekomendasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 2(3), 195–206.
- Ningrat, A. A. A. P. N. S., & Yasa, N. N. K. (2019). *The Effect of Advertising and Celebrity Endorsement on Purchase Intention with Brand Awareness as Intervening Variable*. *American Journal of Humanities and Sosial Sciences Research*, 3(10). In *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (Vol. 3, Issue 10).
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Rineka Cipta*. Rineka Cipta.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). *Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory*. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59–72.
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M.

- (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52-69.
- Paramesthi, S.P., & Prayoga, D. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Media Gizi Kesmas*, 12(1), 537-540.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan* (1st Ed., Vol. 1). EGC.
- Pradnyadani, I. G. A., & Gejir, I. N. (2016). The Profile of Dental Caries in the First Year Students of Elementary Schools Within the Working Area of Puskesmas I Denpasar Utara in 2015. In *Dental Health Journal* (Vol. 4).
- Pujiastuti, E. E., Hadi, L., & Zahro, S. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Behavior Intention* (Studi pada Wisatawan di Objek Wisata Puthuk Setumbu Borobudur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 55-70.
- Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavioral*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Purwianti, L., & Tio, K. (2017). *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention*. 17(1), 15–32.
- Puskesmas Sitiung 1. (2024). *Data Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya*.
- Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–23.
- Putri, R. N., Azhary, M. R., Tampubolon, E., & Sitorus, F. E. (2025). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSU Sembiring Deli Tua. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 1-8.
- Putri, P. A. K. (2024). Model Peningkatan Customer Commitment melalui Customer Identification, Personal Corporate Reputation, and Personal Trust. *Jurnal Kajian Ilmiah Multidisipliner*, 8(12), 84–94.
- Rahman, A., Sari, N. made W., Fitriani, Sgiarto, M., Sttar, Abidin, Z., Irwanto, Nugroho, A. P., Ladjin, N., Haryanto, E., Amane, A. P. O., Ahmadin, & Alaslan, A. (2022). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Bandung: CV.Widina Media Utama.
- Rahmawati., & Subadi, W. (2020). Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat dari

Aspek Tngible (Berwujud) dalam rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *JAPB*, 3(2), 10421056.

Rahmiati., & 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), 13-21.

Rambabu, T., & Koneru, S. (2018). *Reasons for use and nonuse of dental services among people visiting a dental hospital in urban India: A descriptive study. Journal of Education and Health Promotion*, 7(99), 1-5.

Retnowati, D., Riolina, A., Kurniawati, D., & Karyadi, E. (2022). Dampak Promosi Kesehatan terhadap Peningkatan Perilaku Kunjungan ke Dokter Gigi pada Anak Usia 6-12 Tahun: Scoping Review. *JIKG (Jurnal Ilmu Kedokteran Gigi)*, 5(1), 1-11.

Rita., & Pandaleke, D. O. (2021). Pengaruh Service Quality Dan Service Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Behavior Intention. *Jurnal Perspektif Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 75-89.

Rizzon, F., De Toni, D., Graciola, A. P., & Milan, G. S. (2023). *Prost with craft beer! Do customer experience and price sensitivity affect product price image, perceived value and repurchase intention? British Food Journal*, 125(7), 2333-2349

Rosyidah Kholifatur, Anis Tri Sugiyarti, & Eka Yusmanisari. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. *Jurnal Sehat Indonesia*, 6(1), 150–160.

Sabran, S., Azizah, S. N., & Rachmawati, E. (2024). Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Analisis Trend Linear di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2023–2025. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 26–29

Salsabila, N. A., Mulyanti, S., Supriyanto, I., & Insanuddin, I. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 665-671.

Samir, P. V., Mahapatra, N., Dutta, B., dkk. (2023). *A Corrrrelation Between Clinical Classification of Dental Pulp and Periapical Diseases with its Patho Physiology and Pain Pathway. Int J Clin Pediatr Dent*, 16(4), 639-644.

Saputra, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan

- Aspek Tngible (Berwujud) dalam rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser. *JAPB*, 3(2), 10421056.
- Rahmiati., & 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), 13-21.
- Rambabu, T., & Koneru, S. (2018). *Reasons for use and nonuse of dental services among people visiting a dental hospital in urban India: A descriptive study. Journal of Education and Health Promotion*, 7(99), 1-5.
- Retnowati, D., Riolina, A., Kurniawati, D., & Karyadi, E. (2022). Dampak Promosi Kesehatan terhadap Peningkatan Perilaku Kunjungan ke Dokter Gigi pada Anak Usia 6-12 Tahun: Scoping Review. *JIKG (Jurnal Ilmu Kedokteran Gigi)*, 5(1), 1-11.
- Rita., & Pandaleke, D. O. (2021). Pengaruh Service Quality Dan Service Value Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Behavior Intention. *Jurnal Perspektif Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 75-89.
- Rizzon, F., De Toni, D., Graciola, A. P., & Milan, G. S. (2023). *Prost with craft beer! Do customer experience and price sensitivity affect product price image, perceived value and repurchase intention? British Food Journal*, 125(7), 2333-2349
- Rosyidah Kholifatur, Anis Tri Sugiyarti, & Eka Yusmanisari. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan di Bagian Pendaftaran dengan Kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Muhammadiyah Kota Probolinggo. *Jurnal Sehat Indonesia*, 6(1), 150–160.
- Sabran, S., Azizah, S. N., & Rachmawati, E. (2024). Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan dengan Metode Analisis Trend Linear di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur tahun 2023–2025. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 8(1), 26–29
- Salsabila, N. A., Mulyanti, S., Supriyanto, I., & Insanuddin, I. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 665-671.
- Samir, P. V., Mahapatra, N., Dutta, B., dkk. (2023). *A Corrrrelation Between Clinical Classification of Dental Pulp and Periapical Diseases with its Patho Physiology and Pain Pathway. Int J Clin Pediatr Dent*, 16(4), 639-644.
- Saputra, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan

- Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Banyumulek. *Jurnal Bale Dental*, 1(1), 1-8.
- Sari, K. I., Purwanto, H., & Sulistyowati, L. N. (2022). Efek *Perceived Value* dan Kualitas Layanan terhadap *Behavioral Intention*: Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan. *Management and Business Review*, 6(1), 127-137.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Songgigilan, G., P G Frederik, W. A., & Emelie Londa, J. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. *Jurnal Lex Administratum*, 9(7), 25-34.
- Sudirman, Yanuarti, R., Oktarianita, Fajrini, F., & Widiastuti, S. K. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (1st Ed., Vol.1). Ara Digital Mandiri*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. CV. Alfabeta.
- Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of Service Quality, Satisfaction, and Behavioral Intentions in Ayurveda Healthcare. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12(1), 93-101.
- Suwandi, T. (2020). Keterkaitan Antara Bidang Orthodonti dan Periodonti dalam Perawatan Estetika Rongga Mulut. *Jurnal Kedokteran Gigi Terpadu*, 2(1), 68-74.
- Suyitno. (2018). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2, 129–146.
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien sehingga Meningkatkan Keinginan untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39–57.
- Tahir, S., Asrina, A., & Hamzah, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut pada Pasien di Poli Gigi Puskesmas Puuwatu Kota Kendari. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 6(1), 190-199.
- Wada, F. H., Pertiwi, A., Hasiolan, M. I. S., Lestari, S., Gede, I., Patalatu, J. S.,

- Boari, Y., Ferdinan, Puspitanigrum, J., Ifadah, E., & Rahman, A. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wahyu, I. (2018). Minat untuk Menggunakan Kembali dan Kesiediaan Rekomendasi pada Pasien Rumah Sakit Siloam Asri. *Jurnal Hospitalia*, 1(1), 1-15.
- Wibowo, A. E. (2017). Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Behavioural Intention. *Jurnal Elektronik Rekaman*, 1(1), 74-88.
- Widya, N. A., & Heriyanto, Y. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Praktek Dokter Gigi X Kota Bandung. In *In Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 1(1), 1-8.
- WHO. (2022). Global oral health status report. In *Dental Abstracts* (Vol. 57, Issue 2).
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2), 49-59.
- Yap, A. (2017). Oral Health Equals Total Health: A Brief Review. *Journal of Dentistry Indonesia*, 24(2).
- Yovanka, M., Chandra, A. R., Riesa, R. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung dan Behavioral Intention pada Konser Musik Swarnaland Fest 2024. *Jurnal Imilah*, 1(1), 1-9.
- Yuliani, S., & Dety, M. (2023). Literature review: Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 823-828.
- Zainal Nur, Ulliana, Fathiah, Nike Haryani, Nia Afdilla, Halimah Dian Femala, Mery Erfiani, Desih Welliam, & Nuraisya. (2023). *Kesehatan Gigi dan Mulut*. . Purbalingga: Eureka Media Aksara.