

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Adriansa, M. R., Sudirman., dan Anzar, M. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(8), 2836-2845.
- Agustian, I., Saputra, H. E., dan Imanda, A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Pt. Jasaraharja Putra Cabang Bengkulu. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 6(1), 42–60.
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., dan Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621-632.
- Alifah, U. N., Prahutama, A., dan Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144.
- Alim, A. B., Tangdilambi, A., dan N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS, Manajemen kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Anisah, Rohendi, A., dan Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 9151–9164.
- Annisa, A., Surjoputro, A., Widjanarko, B. (2024). Dampak Dukungan Sosial Dan Keluarga Terhadap Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Pasien Hipertensi: Literature Review. *Kesehatan Masyarakat*.
- Arafah, A. F., dan Nofika, R. (2021). Penatalaksanaan Perawatan Saluran Akar pada Gigi dengan Lesi Abfraksi: Laporan Kasus. *Andalas Dental Journal*, 9(2), 85–92.
- Ariyadi, A., Ismail, A. M. I., dan Safaruddin. (2024). Dimensi Tangible Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 105-.

- Astuti, S., Nyorong, M., Ekowati Januariana dan Helvetia, I. (2020). Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 2355–164.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., dan Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15.
- Bansal, R., dan Jain, A. (2020). An Insight Into Patient's Perceptions Regarding Root Canal Treatment: A Questionnaire-Based Survey. *Journal Of Family Medicine And Primary Care*, 9(2), 1020.
- Basir, I. (2021). *Perawatan Single Visit dan Multi Visit Endodontik Pada Gigi Yang Mengalami Periodontitis Apikalis*.
- Bintang, Q. A., Fatmawati, D. W. A., Rakhmadian, R. D., dan Lestari, S. (2022). Tingkat Keberhasilan Perawatan Saluran Akar Pada Gigi Non Vital di RSGM Universitas Jember Tahun 2016. *ARTERI : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(3), 95–102.
- Chofifah, M. I., Hadi, S., dan Keperawatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Surabaya, J. (2021). Gambaran Pengetahuan Pasien Tentang Perawatan Saluran Aakar di Klinik drg. Hernany Wonosari Kisul Tahun 2020. In *Indonesian Journal Of Health and Medical* (Vol. 1).
- Darado, Y. T., Kairupan, B. H. R., dan Sumampouw, O. J. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy, Dan Tangible Di Rumah Sakit Tingkat Ii Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 387-395.
- Darmawan, A. E., Widyaningrum, R., Priyono, B., dan Hanindriyo, L. (2023). Hubungan antara Kualitas Pelayanan Radiografi Panoramik dengan Tingkat Kepuasan Pasien: studi cross-sectional. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 7(3), 283.
- Destiani, I., Rejeki, Y. F., dan Laelasari, L. (2023). Level of Patient Satisfaction in Griya Antapani Public Health Center, Bandung City 2022. *Jurnal Kesehatan STIKes Muhammadiyah Ciamis*, 10(1), 1–7.
- Destya, V., Raisah, P., dan Hidayatullah, M. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kabupaten X. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 3(12), 4102–4116.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Faizah, A. K., Dewayani, J. K., dan Kresnamurti, A. (2023). Evaluasi Tingkat Kepatuhan Minum Obat Pasien Hipertensi Di Puskesmas Kenjeran Menggunakan Metode Mmas-8. *Journal of Pharmacy Science and Technology*, 4(1), 283–288.

- Fathoni, I dan Herlambang, S. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *OPTIMAL*, 20(2), 61–78.
- Fitriani, A. D. dan, dan Nyorong, M. (2024). *Hubungan Antara Kepuasan Pasien dengan Kegiatan Edukasi Kesehatan dan Pelayanan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. 11, 108–115.
- Gumilas, N. S. A., Harini, I. M., Samodro, P., dan Ernawati, D. A. (2021). Mmas-8 score assessment of therapy adherence to glycemic control of patients with type 2 diabetes mellitus, tanjung purwokerto, Java, Indonesia (October 2018). *Southeast Asian Journal of Tropical Medicine and Public Health*, 52(3), 359–370.
- Gusparini, F. (2021). Perspektif Kemudahan Akses Lokasi dengan Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Sekar Jaya Tahun 2020. *Jurnal Kebidanan : Jurnal Medical Science Ilmu Kesehatan Akademi Kebidanan Budi Mulia Palembang*, 11(1), 111.
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., *et al.* (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Hardani, Helmina Andriani, Jumari Ustiaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, *et al.* (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Hegde, N., Shetty, A., dan Bhat, R. (2020). Patient Satisfaction And Assessment Of Reason For Seeking Root Canal Treatment In A Cost-Free Hospital Setup. *Article In The Southeast Asian Journal Of Tropical Medicine And Public Health*.
- Herudiansyah, G., Fitantina, F., dan Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi*, 8(1), 9.
- Hidayah, N., Sitepu, N., Hilda., Masniah., dan Ulina, K. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Upt Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 9(1), 27–3.
- Hutami, O. S., dan Muryani, A. (2020). Perawatan saluran akar (PSA) satu kali kunjungan pada gigi molar pertama bawah kanan dengan restorasi endocrown resin komposit. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 32(2), 53.
- Ivana, T., Taraneti, D., dan Permana, L. I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), 133–142.
- Jamaluddin, S. Z. dan Syahnur, M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *AkMen*, 19(1), 120–133.

- Jannah, E. F., Haryono, B., dan Gunardi, W. D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien. *YUME : Journal of Management*, 7(1), 330–336.
- Kamalia, N., Rizal, A., Aquarista, M., Jalpi, F., dan A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Beruntung Baru Kabupaten Banjar Tahun 2022. *Jurnal Wawasan Kesehatan*, 2(1).
- Kartika, D., dan Rochman, T. N. (2013). Analisis Penilaian dan Persepsi Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan FKG Universitas Airlangga. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3).
- Kartinawanti, A. T., dan Asy'ari, A. K. (2021). Penyakit Pulpa Dan Perawatan Saluran Akar Satu Kali Kunjungan: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Gigi (JIKG)*, 4(2), 64–72.
- Kemendes RI. (2004). Peraturan Menteri Kesehatan No. 1173 tentang Rumah Sakit Gigi Dan Mulut. In *Menteri Kesehatan Republik Indonesia* (pp. 1–16).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia Jakarta*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi tiga). Jakarta : Erlangga.
- Krishnamurthy, M., Kumar, V. N., Leburu, A., dan Varatharajan, P. N. (2022). Patients' Perceptions On Root Canal Treatment And Their Experiences With It: Questionnaire-Based Survey. *Journal Of Operative Dentistry dan Endodontics*, 6(2), 78–81.
- Larasati, M., Semiarty, R., dan Febrian, F. (2021). Perbandingan tingkat kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring kota Padang. *Andalas Dental Journal*, 9(2), 72–78.
- Liung, H., dan Syah, T. Y. R. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dalam Meningkatkan Loyalitas di Moderasi Harga. *Jurnal Ekonomi*, 8 (2)(9).
- Lumbantobing, G. M. (2024). Kolaborasi Antar Tenaga Kesehatan dalam Mengelola Hipertensi: Meningkatkan Kualitas Hidup Pasien. *December*, 0–4.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat*.
- Mahfudhoh, M., dan Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46.
- Mona, D. dan, dan Syukma, C. H. (2023). Efektifitas Jeruk Nipis (*Citrus Aurantifolia*) Sebagai Alternatif Bahan Irigasi Saluran Akar Terhadap Bakteri *Enterococcus Faecalis*. Jawa Barat : Adab.

- Moon, S. J., Lee, W. Y., Hwang, J. S., Hong, Y. P., dan Morisky, D. E. (2017). Accuracy of a screening tool for medication adherence: A systematic review and meta-analysis of the Morisky Medication Adherence Scale-8. *PLoS ONE*, 12(11), 1–18.
- Muhtadi., Zaman, C., dan Wahyudi, A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 191-208.
- Mujahidin, A., dan Sampoerna, G. (2019). Hubungan Tindakan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pasien Terhadap Kepatuhan Dalam Menjalani Perawatan Berulang. *Conservative Dentistry Journal*, 8(2), 112.
- Nabilah, M. (2021). *Tingkat Kecemasan Petugas Radiografer Dalam Pemeriksaan Foto Rontgen Pada Pasien Covid-19 Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.. p. 11.*
- Nasedum, I. R., Simon, M., dan Fitriani, F. (2021). Hubungan Dukungan Keluarga terhadap Kepatuhan Pengobatan Pasien Tuberkulosis Paru. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 4(4), 358–363.
- Nivetha, G., Anjaneyulu, K., dan Arvind, S. (2021). Association of Irreversible Pulpitis and Multi Visit Root Canal Treatment. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(02).
- Nugroho, J. J. (2024). *Manajemen perawatan saluran akar satu kali kunjungan gigi molar pertama rahang bawah kanan dengan restorasi akhir inlay porselen : laporan kasus.* 36(April), 127–132.
- Padmaningsih, N. P., dan Budiman, A. W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Pasien Hipertensi Dalam Mengonsumsi Obat : Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 7110–7121.
- Palinggi, F., Sudirman., dan Jufri, M. (2020). Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Servqual (Service Quality) di Puskesmas Pantoloan Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(1), 27-36.
- Pangesti, S. W., Rahmat, Y., dan Handoko, B. (2021). Efficiency Test Of Collimator Shutter At The X-Ray Tube Diagnostic In The Radiology Installation Of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. *Medical Imaging and Radiation Protection Research Journal*, 1(1), 13-18.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64 (1).
- Patel, S., Barnes, dan J, J. (2016). *Prinsip Endodontik (The Principles of Endodontics)* (Ed 2). Jakarta : EGC.

- Plakas, S., Mastrogiannis, D., Mantzourou, M., Adamakidou, Morisky, D. E., *et al.* (2016). Validation of the 8-Item Morisky Medication Adherence Scale in Chronically Ill Ambulatory Patients in Rural Greece. *Open Journal of Nursing*, 06(03), 158–169.
- Pravitasari, Y. (2025). *Dampak Digitalisasi Sistem Kesehatan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan. January.*
- Prihatin, E., Jamaluddin, S. Z., dan Syahnur, M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *AkMen*, 19(1), 120-133.
- Pulungan, N., Fannya, P., Sonia, D., dan Indawati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2168-2176.
- Purnawinadi, I. G., dan Lintang, I. J. (2020). Relationship of Family Support With Adherence To Taking Medication Among Hypertensive Patients. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 6(1), 35–41.
- Rahmania, I. (2018). Determine The Relationship Of Radiology Service Quality With Patient Satisfaction In The Radiology Installation Of Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province In 2017. *Jurnal Kesehatan "Akbid Wira Buana*, 4(2).
- Rahmasari, S., Harfindo Nismal, Yudi Setyawan, Dyana Putri, dan Aminatu Nur Rahmah. (2023). Strategic Planning for Hospital Management Information System (SIMRS) Dental and Oral Hospital (RSGM) Universitas Andalas (Unand) Indonesia. *Bioscientia Medicina: Journal of Biomedicine and Translational Research*, 7(10), 3620–3627.
- Rani, M., Basalamah, S., dan Damis, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola*, 11, 1–21.
- Razi, F. H., Hasnur, H., dan Arifin, V. N. (2023). Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ujong Fatimah Kecamatan Kuala Kabupaten Nagan Raya. *Journal of Health and Medical Scienc. Journal of Health and Medical Science*, 2(2), 28-37.
- Rostami, M., Ahmadian, L., Jahani, Y., & Niknafs, A. (2019). *The effect of patient satisfaction with academic hospitals on their loyalty. International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e726–e735.
- Rumate, D. E. A., Wicaksono, D. A., dan Yuliana, Y. (2023). Kepatuhan Pasien Menjalani Perawatan Saluran Akar Multi Kunjungan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sam Ratulangi. *E-GiGi*, 11(2), 176–182. <https://doi.org/10.35790/eg.v11i2.45987>
- Sari, M. D., dan Hadi, N. L. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perawat terhadap Kepatuhan Pasien Rawat Jalan dalam Menjalani Terapi Obat. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 16(1), 50–.

- Stephanie, N. G. (2023). Kepatuhan Dokter Gigi dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri: Situasi Terkini. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(3), 596–614.
- Subrata, A., Prahasti, A. E., dan Iskandar, B. O. (2019). Influence of Two Root Canal Obturation Techniques with Resin Based Sealer to Enterococcus faecalis Penetration. *Journal of Indonesian Dental Association*, 2(1), 21.
- Suciati, G., Zaman, C., dan Gustina, E. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 102-116.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. CV. Alfabeta.
- Suryanto, Y., Sofiyani, Y., dan Agung, R. N. (2024). Hubungan self determination dengan kepatuhan minum obat antiretroviral pada pasien HIV di Rumah Sakit Umum Daerah Karawang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(01), 230–240.
- Sutowijoyo, A., dan Nerito, P. (2023). Kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan pada pasien bpjs dirumah sakit x sidoarjo patient compliance in undergoing multi-visit root canal treatment for bpjs patient at x sidoarjo hospital. *Jurnal Kesehatan Gigi Dan Mulut (JKGM)*, 5(2), 2746–1769.
- Tangdilambi, N., Badwi, A., dan Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. DR. Soetomo*, 5 (2), 165-181.
- Tiffany, C. A. (2017). *Hubungan Pengetahuan Kesehatan Gigi Dan Mulut Dengan Tingkat Kepatuhan Pasien Saat Menjalani Perawatan Endodontik Multi Visit Di Rumah Sakit Universitas Brawijaya Malang*.
- Trisnayanti, Hakim, L., dan Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H.Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Kaos GL Dergisi*, 1(2), 456.
- Variani, R., Obi, A. L., Ayatullah, M. I., dan Kupang, K. (2022). Instrumen Pengukuran Literasi Kesehatan Oral. *E-Prodentia Journal Of Dentistry*, 6(2), 699–716.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., dan Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Wulandari, A., Syah, N., dan Ernawati, T. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Peserta Mandiri dalam Pembayaran Iuran Program Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Solok. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 9 (1), Hal. 7.
- Yudha, S., Hartono, F., Mareta, S., Rahmadiani, Y., dan Desvina, A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi

Radiologi Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Medika Sainika*, 15(1), 75-.

Yuliana; Marchamah, D. D. R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas X Kabupaten Grobogan. *Termometer : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan Dan Kedokteran*, 2(1), 235–246.

Zainaro, M. A., dan Gunawan, A. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepatuhan minum obat penderita tuberkulosis paru. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381–388.

Zulmi, R. M., Symond, D., dan Susi, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*, 10(1), 44–53.

