

DAFTAR PUSTAKA

- Alkharusi, H. (2022). A descriptive analysis and interpretation of data from Likert scales in educational and psychological research. *International Journal of Research in Education and Science*, 8(1), 1–15.
- Aryska, F., & Kasmirudin, K. (2017). Pengaruh reputasi perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 120–131.
- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian*. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2018). *Reliabilitas dan validitas*. Pustaka Pelajar.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101.
- Darmawan, R. (2019). Strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam menjaga keberlanjutan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 22(3), 45–53.
- Damayanti, N. W. E., & Hartini, S. (2023). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien pada Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Airlangga. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 22(1), 31–41.
- Datt, R., Singh, A., & Kumari, S. (2025). Factors influencing consumer choice in healthcare services: A comprehensive study. *International Journal of Health Marketing*, 15(1), 60–75.
- Engkus. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 23–30.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Hapsari, W. (2020). Emotional support needs among parents of children with developmental issues. *Journal of Family Health*, 4(2), 15–22.
- Harared, F., & Rahadian, F. (2019). Kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 77–85.
- Hidayat, A., & Sari, R. (2020). Patient expectations in public healthcare services. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 4(3), 55–63.
- Hojat, M., Mangione, S., Nasca, T. J., Cohen, M. J., Gonnella, J. S., Erdmann, J. B., Veloski, J., & Magee, M. (2018). The Jefferson Scale of Physician Empathy: Development and preliminary psychometric data. *Educational and Psychological Measurement*, 61(2), 349–365.
- Indarti, M., & Wibowo, T. (2019). Pendidikan pasien dan persepsi terhadap kualitas layanan rumah sakit. *Jurnal Pelayanan Publik*, 11(2), 90–98.
- Irawan, H. (2008). Lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 10(1), 45–54.

- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems—Requirements*.
- Kaunang, A., Sutriyono, S., & Sudirman, S. (2020). Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(3), 3087–2467.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman pelayanan tumbuh kembang anak*. Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Laporan nasional Riskesdas 2018*. Badan Litbangkes, Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Standar pelayanan tumbuh kembang anak*. Kemenkes RI.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2023). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. KARS.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Kusumawati, R. (2020). Profesionalisme tenaga medis dan kepercayaan pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 50–58.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1991). *Adequacy of sample size in health studies*. World Health Organization.
- Lestari, I., (2023). Meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap tumbuh kembang anak di Pekanbaru. *Jurnal Sosial & Kesehatan*, 7(1), 12–18.
- Lestari, W., & Hidayat, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di RSUD Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 150–161.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Monroe, K. B. (2003). *Pricing: Making profitable decisions* (3rd ed.). McGraw-Hill/Irwin.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen kesehatan*. EGC.
- Nuryati, M., & Wulandari, S. (2022). Consumer trust in pediatric healthcare services. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 5(1), 33–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Paulina, E., Syahrin, M. F., & Nasution, S. L. R. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mata Prima. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), 12–19.
- Pemerintah Kota Pekanbaru. (2024). *Laporan tahunan penurunan stunting Pekanbaru 2023*. Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.
- Permatasari, W. P., Wijayanti, N., & Prasetyo, J. (2024). Patient satisfaction is viewed from the dimension of empathy in health services in the Emergency Room at Morowali Hospital. *Journal for Quality in Public Health*, 8(1), 38–43.

- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
- Putri, A. (2022). Dampak ketidakpuasan pasien terhadap citra rumah sakit. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 6(1), 20–30.
- Putri, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Binamu. *Jurnal Kesehatan Indonesia*, 9(1), 55–63.
- Putri, A., & Sari, H. (2022). Empathy and parental satisfaction in pediatric services. *Journal of Family Psychology*, 12(2), 35–44.
- Rachmawati, I., & Hadi, L. (2021). Parental needs in child developmental services. *Jurnal Keperawatan Anak Indonesia*, 5(1), 25–33.
- Rahayu, D., & Ramadhani, N. (2022). Empati tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(1), 10–18.
- Rahmi, A. A., (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi Islam di RSIA Andini Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 88–99.
- Rahmadani, I., & Santosa, T. (2022). Pengaruh Kompetensi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Anak. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 34–43.
- Rahmawati, Y., & Arifin, Z. (2021). Pengaruh pendapatan terhadap ekspektasi layanan kesehatan. *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik*, 5(2), 80–88.
- Raihan, M. (2022). Pendekatan psikologi konsumen dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan*, 8(2), 40–50.
- Santrock, J. W. (2018). *Life-span development* (16th ed.). McGraw-Hill Education.
- Sari, M. (2022). Responsiveness of healthcare staff in pediatric services. *Journal of Pediatric Nursing*, 6(1), 44–52.
- Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan perbaikan kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan dengan metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi kasus di RSUD Tugurejo Semarang). *Jurnal Gema Teknologi*, 16(3), 145–150.
- Sari, R., & Nugroho, M. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan layanan kesehatan oleh pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 25–35.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer behavior* (10th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson.
- Septariana, D., Yuliyanti, R., & Wicaksono, B. (2024). Stunting sebagai indikator gangguan tumbuh kembang anak di Indonesia. *Jurnal Gizi dan Kesehatan Indonesia*, 13(1), 10–19.
- Suharto, E. (2016). Peningkatan kualitas layanan kesehatan dalam menghadapi persaingan global. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2(1), 55–64.
- Supratiknya, A. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif untuk psikologi*. Pustaka Pelajar.
- Suryani, F., & Hidayat, R. (2020). Differences of patient expectations based on healthcare payment method. *Journal of Hospital Management*, 5(2), 70–79.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi.

- Ula, A. A., & Hayat, A. (2021). Peran psikologi konsumen dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental*, 10(2), 101–112.
- Wahyudi, A., & Yulianto, R. (2021). *Reliability* of medical services in pediatric care. *Journal of Child Health Services*, 6(1), 29–37.
- Wulandari, D., Putri, N., & Rahmawati, S. (2021). Patient expectations in pediatric hospitals. *Jurnal Pelayanan Anak*, 4(2), 50–60.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

