

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Arofi, S. P., & Ariyanti, F. (2021). Studi mutu (SERVQUAL) dan kepuasan pasien berdasarkan akreditasi puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 180–190. <https://doi.org/10.33221/jikm.v10i03.509>
- Blandina, O. A., & Salindapen, M. (2025). *Relationship between nurses caring and patient satisfaction level in the inpatient ward of Tobelo Regional General Hospital*. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 8(1), 24–32. <https://doi.org/10.32585/jmiak.v8i1.6357>
- Budhiana, J. (2025). *Teknik mengukur kepuasan pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Science Journal*, 15(2), 542–551. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>
- Igiany, P. D., & Hapsari, D. A. (2022). Systematic literature review: Kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (JMIAK)*, 5(2), 87–94.
- Imran, I., Yuliharsi, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 5(1), 133–139.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Komponen pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kottler, Keller. (2018). *Manajemen Kepuasan*. Edisi Ketiga Belas Jilid Satu. Penerbit Erlangga, Indonesia. Jakarta.
- Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang 2023 Edisi 2024. (2024).

- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Dameria. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 3(1), 13–20. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.467>
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 238–245. <https://doi.org/10.33221/jikm.v12i03.1853>
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 187–193. <https://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm/article/view/1853>
- Merarie, L., Wijaksono, M. A., & Basit, M. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pekauman Banjarmasin. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ)*, 12(1)
- Munawir, I. (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3). <https://doi.org/10.33221/jikes.v17i3.155>
- Munawwaroh, Alissa Ikrima and Fitri Indrawati. 2022. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep.” *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition* 2(3):268–77.
- Nababan, M. C., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Pohan, I. S. (2007). Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: EGC.
- Purnomo, W., & Bramantoro, T. (2018). Pengantar metodologi penelitian bidang kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2021). Analisis data kuantitatif dengan program IBM SPSS Statistic 20.0. Deepublish.

- Riyanto, S., Setyorini, W., & Mumtahana, H. A. (2024). Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan SmartPLS 4.0. Deepublish Digital.
- Saputra, D. N., Listyaningrum, N., Leuhoe, Y. J. I., Apriani, A., Asnah, Dr., Rokhayati, T., & et al. (2022). Buku ajar metodologi penelitian. *Feniks Muda Sejahtera*. ISBN 978-6235950532
- Satria, S., Moeins, A., Agusven, T., Sjukun, S., & Sumardin. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. CV. Azka Pustaka.
- Setiawan, H. (2025). Metodologi penelitian untuk mahasiswa keperawatan. Eureka Media Aksara.
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas pasien: Tinjauan aspek pelayanan, kepuasan, trust, komitmen, brand equity, dan hospital image*. Penerbit NEM.
- Sugiarni, E., Novita, P. T., Fauziah, & Maryanai. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baktiya Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan, Teknologi, dan Sains*, 4(2), 69
- Syapitri, H., Amila, & Aritonang, J. (2021). Metodologi penelitian kesehatan. Ahlimedia Press.
- Tauho, K. D., Dary, N., & Nugroho, K. P. A. (2026). Panduan praktis dari identifikasi masalah hingga penulisan proposal penelitian (Edisi pertama). Wawasan Ilmu.
- Tjiptono, F. (2000). *Prinsip-prinsip total quality service*. Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi III). Yogyakarta: Andi.
- Utami, H. R., Ayumar, A., & Dewi, C. (2025). Gambaran kepuasan pasien pada mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Pattallasang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 212–218. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i2.596>
- Velanda, D. S., Sutinbuk, D., & Wahab, S. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rias Kabupaten Bangka Selatan. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 493–499. <http://afiasi.unwir.ac.id>