

DAFTAR PUSTAKA

- A., & Amalia, S. (2021). The relationship between patient satisfaction and intention to revisit the hospital: a study in Indonesia. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06571-4>
- Alfathoni, M., Marjadi, B., & Sinardjati, S. (2020). The influence of patient satisfaction, trust and quality of care on patient loyalty in a tertiary hospital. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05509-4>
- Andriani, A. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi', *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), pp. 45–52.
- Anggraini, S. (2021) 'PASIEN BPJS PULANG ATAS PERMINTAAN SENDIRI (PAPS)(STUDI KASUS PADA PASIEN RAWAT INAP DI RS RUMKIT TK II PUTRI HUAU KESDAM I/BB MEDAN TAHUN 2019)', *EXCELLENT MIDWIFERY JOURNAL*, 4(1), pp. 73–82.
- Anwar, A. A., & Rizal, M. A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepuasan Pasien, dan Harga Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(2), 67-75.
- Apriliani, N. F. (2021) 'PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN DAN TARIF TERHADAP PENDAPATAN SEBELUM DAN SAAT TERJADI COVID-19 PADA PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING SURABAYA'. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Arida, R. D. (2016) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT IPHI PEDAN'. Universitas Widya Dharma.
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- ASHARI, I. H. and Misnaniarti, M. (2018) 'PERBANDINGAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PASIEN JKN DAN NON-JKN DI RUMAH SAKIT ALIMUDIN UMAR LAMPUNG'. Sriwijaya University.
- Astuti, A. et al. (2021) *Mutu Pelayanan Kebidanan: Standar, Indikator dan Penilaian*. Yayasan Kita Menulis.
- Atik, K., Widyawati, I., & Arifin, H. (2020). Pengaruh Persepsi Tarif Pelayanan Terhadap Minat Rawat Ulang Pasien di RSUD Pamekasan. *Journal of Health Science and Prevention*, 4(1), 26-31.

- Aydin, O., & Sahin, S. (2020). Factors Affecting Patient Loyalty and Hospital Choice in the Turkish Healthcare Industry. *Journal of Service Science and Management*, 13(03), 397-422.
- Azizah, N., Adawiyah, R., & Septiana, A. (2020). The Relationship between Service Quality and Revisit Intention of Inpatients in Soekandar Mojosari Hospital. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 4, 30-37.
- Basuki, M. S. (2021) *Praktik Manajemen Sumberdaya Manusia Strategik Terhadap Kinerja Organisasi di Rumah Sakit*. Media Sains Indonesia.
- Dekrita, Y. A. and Samosir, M. (2022) *Manajemen Keuangan Rumah Sakit: Konsep dan Analisis*. Penerbit NEM.
- Djalaluddin, N. A. (2021) *ANALISIS COST RECOVERY RATE (CRR) PADA INSTALASI RAWAT INAP*. Penerbit NEM.
- Dona, R. (2019) 'PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SURYA INSANI PASIR PENGARAIAN RIAU TAHUN 2019'. Institut Kesehatan Helvetia.
- Dr. Arman, M. M. (2022) *INTRODUKSI MANAJEMEN PEMASARAN: Dasar dan pengantar manajemen pemasaran*. LD MEDIA.
- Dr. Harnovinsah, A. M. S. C. A. C. I. C. C. M. A. et al. (2020) *BUNGA RAMPAI AKUNTANSI PUBLIK: ISU KONTEMPORER AKUNTANSI PUBLIK*. UNITOMO PRESS.
- Dr. Hj. Mu'ah, S. E. M. M. (2021) *KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Jawa.
- Erawati, T. H. E. (2019) 'Analisis Perbedaan Tarif Rumah Sakit Dan Tarif Ina-Cbg's Pelayanan Rawat Inap Di Rsup Dr Sardjito', Naskah Publikasi Program Studi Akuntansi.
- Gahayu, A. (2015) *Metodologi Penelitian Kesehatan Masyarakat*. Deepublish.
- Gunawan, E. A. (2020) 'Pengaruh service quality terhadap patient satisfaction, perceived value, trust, dan behavioral intention'. Universitas Pelita Harapan.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H. and Azizi, F. S. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh', *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11–21.
- Handayany, G. N. (2020) *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Hanum, P. (2016) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Sebagai Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan (Studi Kasus di

Puskesmas Aek Batu Kecamatan Torgamba Kabupaten Labuhan Batu Selatan)'.


Hapsari, D. M., Hubeis, A. V., & Palupi, F. N. (2017). The effect of service quality and patient satisfaction on patient loyalty mediated by patient trust in Central Java, Indonesia. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 8(3), 202-206.

Harahap, R. H. (2021) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati'. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Haryanti, N. and Baqi, D. A. (2019) 'Strategi Service Quality Sebagai Media dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan', *Journal of Sharia Economics*, 1(2), pp. 101–128.

Hasnidar, H. et al. (2020) *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yayasan Kita Menulis.

Hulu, V. T., Sinaga, T. R. and Simarmata, J. (2019) *ANALISIS DATA STATISTIK PARAMETRIK APLIKASI SPSS DAN STATCAL: Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan*. Yayasan Kita Menulis. Handayani, L., & Febriana, S. A. (2017). *Metode Penelitian Kesehatan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Huang, Y. H., & Li, S. T. (2017). The relationships among service quality, perceived value, customer satisfaction, and post-purchase intention in medical tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(2), 193-207.

Huang, Y., Yang, X., & Wang, Y. (2021). What drives the revisit intention of health tourists in medical institutions? Evidence from China. *Health Policy and Technology*, 10(1), 100524.

IKRAAM, W. A. L., Eka, D. and Karim, S. (2019) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSIA AZ-ZAHRA PALEMBANG'. Sriwijaya University.

Irawan, B., & Istikomah, E. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Kepuasan dan Minat Pasien Rawat Inap (Studi Kasus di RSUD Dr. Soedarso Pontianak). *Journal of Health Management and Administration*, 2(2), 31-38.

Irdiana, S. (2019) 'Kepuasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas di Lumajang', *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 9(1), pp. 26–35.

Ismainar, H. (2018) *Manajemen Unit Kerja: Untuk Perekam Medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan*. Deepublish.

- Kaseger, H. et al. (2021) 'Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X', *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), pp. 23–32.
- Kurnia, D., & Ermaya, D. (2021). Analysis of patient perceptions of hospital services at Prof. Dr. Soekandar Mojosari General Hospital. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 4(1), 35-43.
- Lestari, P. A. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 5(1), 55-61.
- Lim, Y. M., Loh, Y. W., & Tang, C. S. (2020). Determinants of hospital revisits within 28 days among medical inpatients in Singapore. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-9. <https://doi.org/10.1188>
- Mahardhika, R. R., & Fajar, I. G. N. (2021). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pasien Rawat Inap di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang. *Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak*, 9(2), 71-80.
- Mulyono, S. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta', *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2).
- Munjulury, V. R., Nafisah, A., & Hidayati, R. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari Mojokerto. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 50-58.
- Ng, S., Gan, W. H., & Ong, J. J. (2020). The impact of cost-related factors on the likelihood of patients switching healthcare providers. *BMC health services research*, 20(1), 1-10.
- Noviani, I., Ambarwati, R., & Adiningsih, S. (2021). Hubungan Antara Anggapan Pasien Tentang Tarif Pelayanan Dengan Minat Rawat Ulang di RSUD Sumenep. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2), 120-127.
- Notoatmodjo, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2020). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.
- Nurul Hidayatun Jalilah, S. S. T. M. K. and Ruly Prapitasari, S. S. T. M. K. (2021) *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Adab.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pemerintah Kabupaten Mojokerto. (2018). Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penetapan Tarif Pelayanan Kesehatan di RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari Mojokerto.
- Pernando, O. (2019) 'PENGARUH LOKASI, PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BRESSERIE BAKERY & RESTO MALL PALEMBANG SQUARE'. UIN RADEN FATAH PALEMBANG.
- Prabandini, H. (2019) 'PENERAPAN METODE ACTIVITY BASED COSTING SYSTEM DALAM PENENTUAN TARIF JASA RAWAT INAP DAN PENGARUHNYA TERHADAP PENDAPATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG'. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Purwanti, S., Prastiwi, S. and Rosdiana, Y. (2017) 'Hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang', *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Putri, D. E. et al. (2020) 'Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar', *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), pp. 41–46.
- RAHMANDA, S. (2021) 'EVALUASI PEMBELAJARAN DARING ERA PANDEMI COVID-19 PADA KELAS II A DI SDN 3 NEGARA RATU NATAR LAMPUNG SELATAN'. UIN Raden Intan Lampung.
- Riset Kesehatan Dasar. (2018). Laporan Nasional Riskesdas 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
- Sari, K. D. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan, Responsif, dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Banjarmasin Utara. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)*, 12(2), 130-136.
- Sukarno, N., Praptini, Y., & Sari, K. D. (2021). Analysis of Factors Affecting Patients' Intention to Re-Visit Public Hospital: A Study of RSUD Prof. Dr. Soekandar Mojosari Mojokerto. *International Journal of Health Sciences*, 5(1), 9-15.
- Saqib, S., Khan, H. U. R., Murtaza, G., & Aslam, U. (2021). The impact of patient satisfaction and service quality on patient revisit intentions: a study of public hospitals in Pakistan. *BMC health services research*, 21(1), 1-11.
- Siregar, R., & Mulyawan, K. A. (2017). *Metodologi Penelitian Kesehatan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Pustaka Baru Press.

- Wang, L., Li, Y., Wang, Y., & Li, C. (2020). Impact of service quality and satisfaction on Chinese patients' perception of medical service and trust in medical staff
- Wulandari, L. P. (2016). Statistika Kesehatan: Konsep Dasar, Aplikasi SPSS, dan Interpretasi Hasil. CV Andi Offset.
- Zeng, H., Zhang, Y., Li, Y., Ye, L., & Chen, Y. (2021). Factors affecting inpatient revisit intention at community health service centers in China: A cross-sectional study. *International journal of health planning and management*, 36(1), 282-293.
- Rohayani, L. et al. (2020) 'Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05. 01 Dustira Cimahi 2019', *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), pp. 42–46.
- RSUD Soekandar (2021) Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Rudy Hidana, N. I. L. H. H. M. S. Y. S. H. D. H. M. A. H. L. Z. A. A. Y. R. A. S. (2020) *ETIKA PROFESI DAN ASPEK HUKUM BIDANG KESEHATAN*. Penerbit Widina (Hukum).
- Rustanti, N. (2016) *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*. Deepublish.
- Sahambangung, I., Mantiri, M. S. and Sampe, S. (2021) 'Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro', *GOVERNANCE*, 1(2).
- Saputra, A. A. (2018) 'Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien', (JMK) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), pp. 72–89.
- Sari, L. T. and Suminar, E. (2021) 'Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien', *Indonesian Journal of Professional Nursing*, 1(2), pp. 54–62.
- Sismiyati, A. (2017) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien RSKIA Ummi Khasanah Bantul)', *Prodi Manajemen UPY*.
- Sumadi, S. et al. (2021) 'Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Konsumen Umum Rawat Jalan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta)', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), pp. 1774–1784.
- Tarmiji, T., Basyah, M. N. and Yunus, M. (2016) 'Persepsi Siswa terhadap Kesiapan Guru Dalam Proses Pembelajaran (Studi Pada SMP Negeri 18 Banda Aceh)'. Syiah Kuala University.

- Trisnantoro, L. (2018) Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit. Gadjah Mada University Press.
- Uno, W. A. (2021) Pengembangan teknologi pendidikan IPA berbasis multimedia dalam meningkatkan minat belajar siswa. Cv. Cahaya Arsh Publisher & Printing.
- Wati, D. C. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Widarsa, K. T., Astuti, P. A. S. and Kurniasari, N. M. D. (2022) Metode Sampling Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. BASWARA PRESS.
- Wijayanti, W. (2018) 'Hubungan Persepsi Pasien Tentang Penyakitnya Dengan Tingkat Kecemasan Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang'. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Wirajaya, M. K. and Nuraini, N. (2019) 'Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia', Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia (JMIKI), 7(2), p. 165.
- Wulandari, S. and Suwitho, S. (2017) 'Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa', Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 6(9).
- Yuliasuti, E. (2021). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun' Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Zulqarnain, S. A. M. H., Dr. M. Shoffa Saifillah Al-Faruq, M. P. I. and Dr. Sukatin, S. P. I. M. P. I. (2021) Psikologi Pendidikan. Deepublish.
- Retnowati Soediro, Mardiyono, dan Nursalam (2014). Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan. Salemba Medika
- Ronny Rachman Noor (2015). Komunikasi Terapeutik untuk Perawat. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Afiyanti Syahril (2018). Komunikasi Terapeutik dalam Asuhan Keperawatan Jiwa. Mitra Wacana Media.
- Feby Putri Nurmalasari (2020). Asuhan Keperawatan Komprehensif: Pendekatan Terapeutik dalam Praktik Keperawatan. Penerbit Buku Kedokteran EGC.