

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2). <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1). <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- 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). <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anjaswarni, T. (2016). Komunikasi dalam Keperawatan: Modul Bahan Ajar Keperawatan. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI
- Anggrianni, S., Adji, I. S., Mustofa, A., & Wajdi, M. F. (2017). Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 19(1). <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v19i1.5110>
- Apriani, L., & Rumana, N. A. (2019). Karakteristik dan Pengetahuan Pasien tentang BPJS Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 191–197. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i3.851>
- Artamevia, R., Sumerti, N. N., Gede, A. A., & Arini, N. W. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Pada Praktik Mandiri Terapis Gigi Dan Mulut Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 10(2).
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA*, 1(3).
- Dwiantara, L. (2015). *Ilmu Komunikasi*. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Variabel Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 23 (2)(1470).
- Hafizurrachman, H. (2009). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Kesmas: National Public Health Journal*, 4(1). <https://doi.org/10.21109/kesmas.v4i1.195>
- Jalias, S. J. F. D., & 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*, 1(2).
- Koesomowidjojo S. (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Penerbit Bhuna.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). Manajemen Pemasaran ed 12. In Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Empat.
- Permenkes No 20 Tahun 2022. (2022). *Permenkes No 20 Tahun 2022*.
- Pohan I. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ramadhani, M. B., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2).
- Ronaldi, S., Sifadri, & Hadya, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, 4(1).
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. Salemba Empat : Jakarta Selatan.
- Simarmata, M., Wasliati, B. W., Kasim, F. 2021. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien 3 Rawat Jalan (Tpprj). *Kesmas Dan Gizi* <https://ejournal.medistra.ac.id/index.php/jkg/article/view/695>.
- Sondari, & Bambang. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Journal Of Public Health Reseach And Develoment*, 1(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24*. Alfabeta.
- Tigrid, I., & Hidayati, M. (2021). Analisis Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan Guna Menunjang Efektivitas Pelayanan Rekam Medis Di Puskesmas Sudi. *MIRACLE Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.51771/mj.v1i2.126>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*.
- Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Oktarianita, O. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(1). <https://doi.org/10.31539/jka.v3i1.2311>