

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127. <https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>
- Ansar, Harefa, A. T., Sinaga, I. N., & Lopulalan, J. E. (2024). *Teori Sosiologi, Konsep-konsep Kunci dalam Pemahaman Masyarakat*. Medan: Media Penerbit Indonesia.
- Ansori, Indah, R., Suwandi, Salsabila, I., & Firmansyah. (2024). Perilaku Individu dalam Organisasi. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(2), 135–143. <https://doi.org/10.55606/mri.v2i2.2521>
- Ariani, A. P. (2014). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kebidanan dan Kesehatan Reproduksi*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azisah, S., Mustari, A., Himayah, & Masse, A. (2018). *Kontekstualisasi Gender Islam dan Budaya*. Makassar: Universitas Islam Negeri Al Auddin. <https://doi.org/10.15408/bat.v16i1.4289>
- Boin, A., & Tri, A. (2019). Analysis of the Influential Factors on the Performance of The Civil Service Police Unit in Pulogadung District, East Jakarta. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 19(2), 23–35.
- Chasanah, N. U., Sutrisno, T. A., & Sri Wariyanti, A. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Sistem Pendaftaran Online Dibanding Sistem Pendaftaran Onsite di RSUD Pandan Arang Boyolali. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 3(3), 1–7.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Eko, L., & Rani, F. (2024). Tinjauan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Menggunakan Pendaftaran Online di Rumah Sakit Tk II Dustira Cimahi. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 12–23.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan

- Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94.
- Ferdinand, A. T. (2006). *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 1–31. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Furqan, M., Karyanto, P., & Salma, S. (2017). Penerapan E-Module Berbasis Problem Based Learning untuk Meningkatkan Kemampuan Berpikir Analitis dan Menurunkan Miskonsepsi Siswa Kelas X MIA 1 SMA Negeri 1 Banyudono. *Seminar Nasional XII Pendidikan Biologi FKIP UNS*, 410–414.
- Gavinov, I. T., & Anggriani, F. (2023). Relationship between Online Registration Service Quality and Outpatient Satisfaction. *International Journal of Business, Law and Education*, 4(2), 646–652.
- Gavurova, B., Dvorsky, J., & Popesko, B. (2021). Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 11337. <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habil, R., & Berlianti. (2023). Kehidupan Ekonomi, Sosial dan Kesehatan Lansia dalam Pengasuhan Keluarga di Lingkungan IV Galang Kota. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 108–121. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v2i1.1764>
- Islamia, A. (2023). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Reservasi/Booking Rawat Jalan. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 15(2), 486–492. <https://doi.org/10.34011/juriskesbdg.v15i2.2356>
- Jannah, M., Ritonga, N. D. A., & Farhan, M. (2023). Tantangan Komunikasi Antar-generasi dalam Lingkungan Kerja Organisasi Modern. *SABER : Jurnal Teknik Informatika, Sains Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 70–81. <https://doi.org/10.59841/saber.v2i1.648>
- Jatmiko, R. D. (2013). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Anteseden

- Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1), 59–68.
<https://doi.org/10.22219/jmb.v2i1.1484>
- Kariema, I. H. El, Siyoto, S., & Wardani, R. (2021). Evaluation and Implementation Registration of Outpatient with Online Systems at Health Services Center. *Journal for Quality in Public Health*, 4(2), 106–112.
<https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.198>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *The Journal of Health Care Organization, Provision and Financing*, 58(1), 1–11.
<https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahfouz, M. S., Ryani, M. A., Shubair, A. A., Somili, S. Y., Majrashi, A. A., Zalah, H. A., Khubrani, A. A., Dabsh, M. I., & Maashi, A. M. (2023). Evaluation of Patient Satisfaction With the New Web-Based Medical Appointment Systems “Mawid” at Primary Health Care Level in Southwest Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *Cureus*, 15(1), 4–12. <https://doi.org/10.7759/cureus.34038>
- Manalu, T., Manongga, S. P., Ratu, J. M., Umbu Roga, A., & Benu, F. L. (2021). Analysis of Patient Satisfaction, Patient Knowledge and Quality of Healthcare at Army-Police Hospitals. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research*, 55(1), 286–295.
- Mortazavi, S., Kazemi, M., Shirazi, A., & Aziz-Abadi, A. (2009). The Relationships between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industry. *Iranian Journal Public Health*, 38(3), 60–69.
- Moudy, J., & Syakurah, R. A. (2020). Pengetahuan terkait usaha pencegahan Coronavirus Disease (COVID-19) di Indonesia. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(3), 333–346.
- Mustika, Y. A., Utami, J. N. W., & Sukismanto, S. (2019). Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta. *Journal of Health Education*, 4(1), 37–42.
- Nabila, N., & Ayuningtyas, D. (2024). The Effectivity of Outpatient Waiting Time in Hospital through Online or Web-based Reservation (Literature Review).

- Asian Journal of Engineering, Social and Health*, 3(8), 1725–1739.
<https://doi.org/10.46799/ajesh.v3i8.370>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraminudin, M., & Nugraha, A. A. (2023). Sistem Reservasi Online Rumah Sakit Sebagai Solusi Antrian Padat di RSUD Waras Wiris Boyolali. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains*, 5(1), 98–105.
<https://doi.org/10.51401/jinteks.v5i1.2508>
- Nurlin, Sabil, F. A., & Mutmainnah. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280–287. <http://digilib.unila.ac.id/id/eprint/59983>
- Oldland, E., Botti, M., Hutchinson, A. M., & Redley, B. (2020). A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare — Exploration of content validity. *Collegian*, 27(2), 150–163.
<https://doi.org/10.1016/j.colegn.2019.07.007>
- Podungge, Y. (2015). *Gender, Kesehatan Seksual dan Pelayanan Kesehatan Reproduksi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnama, S. I., & Wahab, S. (2024). Tinjauan implementasi pendaftaran pasien reservasi online guna meningkatkan efektivitas pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bandung. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 2866–2875.
- Puspita, S., & Puspita, E. (2020). The Relationship Between Nurse's Knowledge About Nursing Care and Patient's Satisfaction. *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 9(1), 42–49. <https://doi.org/10.36720/nhjk.v9i1.149>
- Reza, M., Mazaheri Habibi, M., Abadi, F., Tabesh, H., Vakili-Arki, H., Abu-Hanna, A., & Eslami, S. (2018). Evaluation of patient satisfaction of the status of appointment scheduling systems in outpatient clinics: Identifying patients' needs. *Journal of Advanced Pharmaceutical Technology and Research*, 9(2), 51–55. <https://doi.org/10.4103/japtr.JAPTR-134-18>
- Riduwan, & Akdon. (2015). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.

- Rochaety, E., Tresnati, R., & Latief, A. M. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS* (Revisi). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rohman, H., Wati, A. K., & Kurniawan, A. (2022). Implementasi Pendaftaran Online Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Masyarakat - Teknologi Digital Indonesia.*, 1(1), 42–51.
<https://doi.org/10.26798/jpm.v1i1.572>
- Santoso, S. (2006). *Mengolah Data Statistik secara Profesional*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sarjono, H., & Julianta, W. (2013). *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 53–64.
<https://doi.org/10.21787/mp.5.1.2021.53-64>
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*, 1(2), 205–214.
<https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575> 205
- Sitoresmi, A. R. (2022). *Reservasi adalah Layanan Pemesanan, Kenali Jenis dan Perannya*. <https://www.liputan6.com/hot/read/5025304/reservasi-adalah-layanan-pemesanan-kenali-jenis-dan-perannya>. Diakses tanggal 10 Agustus 2024
- So'o, R. W., Ratu, K., Folamauk, C. L. H., & Amat, A. L. S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Masyarakat Di Kota Kupang Mengenai Covid-19. *Cendana Medical Journal*, 10(1), 76–87.
<https://doi.org/10.35508/cmj.v10i1.6809>
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2004). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 11(1), 102–116. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, M. A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyadi, E., Scolastika Mariani, & Sugiman. (2017). Perbandingan Metode Partial Least Square (PLS) dan Principal Component Regression (PCR) Untuk Mengatasi Multikolineritas Pada Model Regresi Linear Berganda. *UNNES Journal of Mathematics*, 6(2), 117–128.
- Suwandari, I., & Wardani, R. (2021). Analysis of the Online Registration System at Caruban Hospital in 2020. *Journal for Quality in Public Health*, 4(2), 15–20. <https://doi.org/10.30994/jqph.v4i2.185>
- Syah, M. (2003). *Psikologi Belajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Taufiqurrahman, M. A. (2008). *Pengantar Metodologi Penelitian untuk Ilmu Kesehatan*. Surakarta: LPP Universitas Negeri Surakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton, P. (2008). *Marketing Strategic Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*. Jakarta: Tugu Publisher.
- Wahyuningsih, E., Mariyanti, T., & Hatta, Z. M. (2023). Patient satisfaction mediates the influence of trust, service quality and hospital sharia compliance on patient loyalty in Sharia hospitals in Riau province from an Islamic perspective. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(9), 39–59. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>
- Waworuntu, M. Y., Lumi, W. M. E., & Surya, W. S. (2023). Pemahaman Pasien Mengenai Penggunaan Pendaftaran Online Di Rawat Jalan RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16659–16674.
- Yantika, C., Zulfa, & Harmen, E. L. (2024). Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies, 2(1), 15–19.

Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atmajaya. In *Penelitian Mandiri* (pp. 1–83). Jakarta: Universitas Esa Unggul.

