

DAFTAR REFERENSI

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction “ Case of Al-Bashir Hospital .” *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152.
- Habel Roy Sulo, Elina Hartono, R. A. Oetari (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta, *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 5(1), 81-90, 2019.
- Heryenzus & Suali. Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam. *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 5 (1) Nov 2018
- M. Mufrizal, Warjio & Budi Hartono. Pengaruh Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur *The Influence of Facilities and Image on Patient Satisfaction at the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regenc. PERSPEKTIF*, 11 (1) (2022): 35-41
- Natalia Merycristia Ningsih (2022), Timbul Dampak. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rsud Embung Fatimah
- Noviani Siti Sundari (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Khitanan Paramedika Bandung (Studi Pada Klinik Khitan Paramedika), *Pege (Hal.)* : 1 36 – 146.
- Rosdianna, Andi Surahman Batara, Rasyidin Abdullah (2022). Pengaruh Fasilitas dan Kompetensi Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Informasi di

RSIA Malebu Husada Makassar The Effect of Facilities and Competence Through Work Motivation on the Quality of Information at RSIA Malebu Husada Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2022. Vol. 3, No. 1 . Page 141 -152.

Sri Rustilah (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Tenaga Kontrak *journal of management Review* Volume 2 Number 2 Page (219-222).

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafri Ronaldi; Salfadri; Rizka Hadya (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Pariaman. *The Influence Of The Quality Of Service And Facilities On Patient Satisfaction At The Pariaman Regional General Hospital*.

Tri Purnama Sari (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X, Vol 3(1) 2022 : 53-59.

Yanto Kurniawan, Hery Winoto Tj, Fushen (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA Bunda Sejahtera), *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSIS)* Vol. 6 No 1, April 2022.

Akbar, D.W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Manajemen*. Vol.20, No.05.

Pujiawati . (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Mitra Keluarga Depok). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia, Depok.

- Marjun, & Faatihah, N. (2019). PENGARUH DI MENSU DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BPJS KESEHATAN CENTER RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUTAPURA. *Jurnal Ekonomi Trend* Vol. 07 No. 01
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*. Vol. XIV, No. 1
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Pustaka Utama, 71-72
- Fawzeyya, Nuril. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Rumah Makan Dutarasa 26 Banjarbaru).” Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017
- Kosnan, Wilhelmina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* 21 (2019).
- Zakaria, F. M. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan sasaran keselamatan terhadap kepuasan pasien rumah sakit Prima Husada Malang.
- Sugiyarto. Edi Junaedi.2021. Sistem Pendaftaran Online Melalui Okadoc, Kenyamanan Rumah Sakit Dan Respon Staf Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Permata Pamulang. *Jurnal Manajemen* Vol. 15 No. 2 November 2021 ISSN Cetak 1978-6573 hal 306-316 Universitas Pamulang.
- Kosnan, Wilhelmina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.” *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* 21 (2019).

- Hosang, Natasja dkk, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado), Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Vol. 16, No. 01. hal. 159-171.
- Putu Sri Utari, Irman Firmansyah, SE., MM, 2021 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi, Volume 2 No. 2 Tahun 2021.
- Dimiyati, Mohamad (2014). Peranan Experiential Marketing Dan Kepuasan Pasien Dalam Menciptakan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Fatimah Banyuwangi. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, 2014 - jurnal.unej.ac.id.
- Dimiyati, Mohamad (2014). Peranan Experiential Marketing Dan Kepuasan Pasien Dalam Menciptakan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Fatimah Banyuwangi. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, 2014 - jurnal.unej.ac.id.
- Hasan , Sabri Aditya Halim Perdana Kusuma Putra (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. Jurnal Manajemen Indonesia (Vol. 18(3), pp. 184-196, 2018).
- Harfika, Jarliyah dan Nadiya Abdullah. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balance Vol. XIV No. 1 | Januari 2017.
- Ma'ruf. Muhammad Hasan, (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Jurnal Akuntansi Dan Pajak. Vol. 16 No. 02, Januari 2016.
- Mongkaren, Steffi. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 493-503.