

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Integrasi layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>
- Azwar, S. (2019). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Donabedian, A. (2005). *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Quarterly, 83(4), 691–729.
- Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan Mutu Integrasi layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Fadhurullah, L. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(1), 81–91. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v6i1.4531>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2019). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, 2(2), 314–320. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/475/393>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). London: Pearson Education.
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 23–

28<https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.101>

- Maulana, Z. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Paramedis dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(1), 516–524.
- Mursyida, R. F., Mawarni, A., & Agushybana, F. (2012). Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Vol 11(2), 174–181.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Patarru, F., Nursalam, & HAS, E. M. M. (2020). DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf11411> Efektivitas Kepemimpinan Transformasional Terhadap Peningkatan Kinerja Perawat Fitriyanti Patarru'. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 11(3), 381–384.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purnamasari, K. D. (2019). Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil. *Journal of Midwifery and Public Health*, 1(2). <https://doi.org/10.25157/jmph.v1i2.3000>
- Rutberg, S., & Bouikidis, C. . (2019). Focusing on the Fundamentals of Math. *Nephrology Nursing Journal*, 45(245–212), 8.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Saskia, R. (2024). *Jurnal Private Law Fakultas Hukum Universitas Mataram PEMERIKSAAN KESEHATAN ONLINE MENURUT PERATURAN MENTERI KESEHATAN NOMOR 20 TAHUN A JURIDICAL ANALYSIS OF LEGAL PROTECTION TOWARDS PATIENTS IN ONLINE HEALTH CHECKUP CONSULTATION UNDER THE REGULATION OF T. 4(2)*.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley.
- Sidiq, R., & Afrina, R. (2017). Kajian Efisiensi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Aceh Besar. *Jurnal Nursing*, 8(1), 29–34. <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/8700>
- Sihaloho, F. M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabrth Medan. *Correspondencias & Análisis, 15018*, 1–23.
- Simanullang, S. (2010). *Budaya Organisasi Dan Pendidikan*. 137–141.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharmiati, S., Handayani, L., & Nantabah, Z. K. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Tradisional Integrasi di Rumah Sakit Pemerintah. Studi di 5 Provinsi Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(2), 126–134. <https://doi.org/10.22435/hsr.v23i2.2361>
- Sukatin, Nurkhalipah, Kurnia, A., Ramadani, D., & Fatimah. (2022). Humantech Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, 1(9), 1278–1285.
- Swarjana, I. K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. CV ANDI OFFSET.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.