

DAFTAR PUSTAKA

- Alharbi, J., et al. (2021). *Impact of physical environment on patient satisfaction in primary healthcare settings. Journal of Healthcare Management*, 66(4), 245-253.
- Astuti, S. dkk. 2020. 'Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan' *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, Vol. 2, No.2.
- Bitner, M. J. (2020). *The impact of physical surroundings on customers' service evaluations. Journal of Marketing*, 84(1), 12-30.
- Bleich, S. N., et al. (2014). *How does satisfaction with the healthcare system relate to patient experience? Health Services Research*, 49(1), 154-169.
- Chabibah, A.N. 2018. 'Kualitas Fungsional dan Kepuasan Pasien terhadap Perawat dan Dokter Gigi di Rumah Sakit'. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6, No.2.
- Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima*, 5(2), 105–112.
- Daga, R. 2017. *Citra Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Gowa: *Global Research and Consulting Institute (Global-RCI)*
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang. 2022. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang.
- Farida, N., Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Beruntung Raya. *Jurnal UIK*, 1(3), 1–7.
- Fiala, Thomas G, dkk. 2012. 'What Do Patients Want? Technical Quality Versus Functional Quality: A Literature Review for Plastic Surgeons'. *Aesthetic Surgery Journal* 32 (6).
- Gronroos, C. 2001. 'The Perceived Service Quality Concept-a mistake?'. *Managing Service Quality*. Vol. 11, No. 3.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan skala likert lima skala dengan modifikasi skala likert empat skala. *Metodologi Penelitian*, 1–4.
- Hojat, M., et al. (2021). *Physician empathy and patient satisfaction: An overview of the literature. Journal of Healthcare Management*, 66(1), 12-22.
- Hsieh, H., et al. (2023). *The role of service reliability in patient perceptions of healthcare quality. International Journal of Healthcare Management*, 16(1), 56-65.

- Iman, Arief. T, dan Dewi Lena. 2017. 'Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance'. *Bahan Ajar Rekam Medis dan Informasi Kesehatan (RMIK)*.
- Indrasari. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jafar, dkk. 2023. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 110–117.
- Jibriel, dkk. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat Iv Lanud Sam Ratulangi. *Kesmas*, 8(7).
- Juwita, dkk. 2017. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan* 4(2), 49–56. Muninjaya, A. A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Kang, Gi-Du dan Jeffrey James. 2004. 'Service Quality Dimensions: an examination of Gronroos's service quality model'. *Managing Service Quality*. Vol. 14, No. 4.
- Kemenkes RI. 2015. *Permenkes Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut*.
- Kemenkes RI. 2019. *Permenkes Nomor 44 Tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas*.
- Kemenkes RI. 2019. *Permenkes Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas*.
- Kemenkes RI. Laporan Provinsi Jawa Barat Riskesdas 2018. Jakarta: Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2019.
- Khandekar, S., et al. (2021). "Impact of waiting time on patient satisfaction in the outpatient department: A cross-sectional study." *Journal of Patient Experience*, 8, 1-7.
- Kumar, S., et al. (2022). *The effect of physical environment on patient experience in healthcare settings*. *Journal of Patient Experience*, 9, 1-8.
- Lien, M. Y., et al. (2022). *The impact of interpersonal communication on trust and satisfaction in healthcare: A cross-sectional study*. *Journal of Healthcare Management*, 67(1), 29-41.
- Mercer, S. W., & Reynolds, W. J. (2022). *Empathy and the patient-physician relationship: A review*. *British Journal of General Practice*, 72(715), e303-e309.

- Muninjaya, A. A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42.
- Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Otani, K., & Harris, L. E. (2022). *The impact of healthcare service reliability on patient satisfaction: A review of current research. Journal of Healthcare Management*, 67(2), 110-118.
- Permana, dkk. 2020. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Menerima Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Blahbatuh I Gianyar. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 8(3), 312–319.
- Prasasti, S.D. dkk. 2021. 'Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi'. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, Vol. 2, No. 2.
- Prakash, R. (2020). Patient satisfaction and empathy: A review of current research. *Journal of Patient Experience*, 7(4), 564-570.
- Profil UPTD Puskesmas Rawat Inap Jatinangor 2023.
- Simbolon, J., & Sipayung, S. D. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnail Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 591–599.
- Sona, H., et al. (2023). "Patient satisfaction and its correlation with responsiveness in healthcare settings: Evidence from a multicenter study." *Healthcare*, 11(1), 57-65
- Sudjana. 2013. *Metode Statistika*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Statisfacation Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.