

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024 tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2024.
2. OECD. Health at a Glance 2023: OECD Indicators. Leadership and governance in primary healthcare: An exemplar for practice in resource limited settings. Paris: OECD Publishing; 2023. p.43–54.
3. Suciati G, Zaman C, Gustina E. Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. Jurnal Kesehatan Masyarakat ITEKES Cendekia Utama Kudus. 2023 Apr;11(1):102-106.
4. Nadia S. Hubungan waktu tunggu dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Mata dalam mendapatkan pelayanan kesehatan RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara tahun 2021 [skripsi]. Lhokseumawe: Universitas Malikussaleh; 2021.
5. Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 153. Jakarta: Sekretariat Negara; 2009.
6. Rosyidi I, Sudarta W, Susilo E. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Cetakan Pertama. Indonesia: Gosyen Publishing; 2020.
7. Widodo P, Sulisno M, Suryawati C. Pengaruh penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan, beban kerja, dan kepemimpinan terhadap kepuasan kerja perawat di rumah sakit. Jurnal LINK. 2020;16(2):23-30. doi:10.31983/link.v16i1.5596.
8. Rani CNA. Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dasar di Puskesmas Padang Panyang Kecamatan Kuala Pesisir Kabupaten Nagan Raya [skripsi]. Indonesia; 2018.
9. World Health Organization. The role of the hospital in the health system: report of a WHO expert committee. Geneva: World Health Organization; 1968. (Technical Report Series No. 395).

10. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2010.
11. Kotler P, Armstrong G. Principles of marketing. 17th ed. Harlow: Pearson Education; 2018.
12. Tjiptono F, Chandra G. Pemasaran strategik: Domain, determinan, dinamika. 4th ed. Yogyakarta: Andi; 2020.
13. John C. Mowen, Michael S Minor. Consumer Behaviour. 5th ed. book. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall; 1997.
14. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th ed. Harlow: Pearson Education; 2016.
15. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. 1988;64(1):12–40.
16. Mowen JC, Minor M. Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga; 2002.
17. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Keempat. Jakarta: Binarupa Aksara; 2010
18. Robert G. Evans. Strained Mercy: The Economics of Canadian Health Care. Butterworths, 1984; 390 p.
19. Yamit Z. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia; 2001.
20. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo; 2006.
21. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Modul Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2024. Sistem interoperabilitas SATUSEHAT.
22. World Health Organization. World report on ageing and health. Geneva: WHO Press; 2015.
23. Andersen RM. Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter? J Health Soc Behav. 1995;36(1):1–10.

24. Putri NE, Darmawansyah, Balqis. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2019;7(2):113–20.
25. Rahmawati R, Suryawati C, Sariatmi A. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2018;6(4):123–30.
26. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Astikawati R, Adhika P, editor. Jakarta: Erlangga; 2011.
27. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika; 2020.
28. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press; 1990.