

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R. and Nursal, D.G.A. (2021) 'Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang', *Human Care Journal*, 6(1), p. 139. Available at: <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1090>.
- Arshad, M. *et al.* (2024) 'Health research in the state of Odisha, India: A decadal bibliometric analysis (2011-2020)', *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 6(2), pp. 169–170. Available at: <https://doi.org/10.4103/jfmpe.jfmpe>.
- Bajamal. Ar Abdulaziz, Supriyanto and Anindita Rina (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit', *Journal of Hospital Management ISSN*, 3(1), pp. 2615–8337.
- Chandra, T., Chandra, S. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. 1st edn, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 1st edn. Edited by C.I. Gunawan. Malang: CV IRDH.
- Dharmawati, N.L.E., Yudha, N.L.G.A.N. and Hardy, I.P.D.K. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kediri II Kabupaten Tabanan', *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (Jakasakti)*, 2(1), pp. 205–210. Available at: <https://doi.org/10.36002/js.v2i1.2484>.
- Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya (2024) 'Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Tasikmalaya'. Tasikmalaya.
- Hendardi, L.O., Sastrawan, S. and Karjono, K. (2023) 'Analisis Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit Patuh Karya', *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), pp. 2499–2511. Available at: <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1374>.
- Hendarto, H. *et al.* (2024) 'Hubungan Mutu Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Di Puskesmas', *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 7(1), pp. 36–42. Available at: <https://doi.org/10.32584/jkmm.v7i1.2498>.
- Kemenkes RI (2019) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat', pp. 1–168.
- Kementrian Kesehatan RI (2008) *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Lestari, T.R.P. (2018) 'Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan di Puskesmas Melalui Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusia Kesehatan', *Kajian*, 23(3), pp. 157–174.

- Manurung, A.J., Anggela, P. and Wahyudi, T. (2022) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)', *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), pp. 8–15.
- Mudjanarko, S.W., Sulastri, D. and Wahyuni, A. (2020) *Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kinerja Prasarana Kereta Api Melalui Kepuasan Pelanggan*. Edited by S.W. Mudjanarko. Surabaya: Scopindo Medika Pustaka.
- Muninjaya.A.A.Gde (2014) *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- Notoatmojo, S. (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 1st edn. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuraeni, AB, A. and Herani (2019) 'Relationship Quality Of Health Services With The Level Of Satisfaction Of Hospital Patients', *Comprehensive Health Care*, 3(3), pp. 113–120. Available at: <https://doi.org/10.37362/jch.v3i3.227>.
- Pane, I. *et al.* (2021) *Desain Penelitian Mixed Method*. Edited by N. Saputra. Pibdie: Yayasan Peneribit Muhammad Zaini.
- Parasuraman, Zeitahml, V.A. and Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of retailing*.
- Peraturan Wali Kota Tasikmalaya Nomor 3 Tahun 2020 tentang Hari dan Jam Kerja serta Apel Gabungan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya (2020). Kota Tasikmalaya.
- Priadana, S. and Sunarsi, D. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif*. 1st edn. Tangerang: Pascal Books.
- Putri, N.R., Guspianto, G. and Hubaybah, H. (2022) 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2), pp. 7–16. Available at: <https://doi.org/10.22437/jkmj.v6i2.19920>.
- Ramdhini, N.A. and Satya, R.R. (2024) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada RSIA Kartini Padalarang', *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), pp. 15229–15241. Available at: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AAAnalisis>.
- Sudirman *et al.* (2023) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1st edn, Gunadarma University. 1st edn. Edited by A. Yani. Palu: Ara Digital Mandiri.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2nd edn.

Bandung: Alfabeta.

- Sujarwo, J. (2023) 'Analisis Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk)', *Otonomi*, 23(2), pp. 243–248. Available at: <https://doi.org/10.32503/otonomi.v23i2.4430>.
- Sulistiyowati, W. (2018) *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*. 1st edn, *Sustainability (Switzerland)*. 1st edn. Edited by S.B. Santika. Sidoarjo: UMSIDA PRESS.
- Sumijatun, S., Selviady, S. and Antony, A. (2021) 'Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan', *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 6(1), p. 19. Available at: <https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>.
- Suratri, M.A.L., Suryati, T. and Edwin, V.A. (2018) 'Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia', *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), pp. 239–246. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.22435/bpk.v46i4.33>.
- Ulya, I., Anggraeni, M. and Ningsih, D.K. (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Gawat Darurat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di IGD RSI Unisma Malang', *Viva Medika*, 10(01), pp. 55–61.
- Vanchapo, A.R. and Magfiroh (2022) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien PENERBIT : TATA MUTIARA HIDUP INDONESIA*. 1st edn. Edited by T. Mahyuvi. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Vidyanto, V. *et al.* (2023) 'Analysis of Satisfaction Levels of Patients on Service Quality with The Importance Performance Analysis (IPA) Method', *Journal of Health and Nutrition Research*, 2(3), pp. 109–119. Available at: <https://doi.org/10.56303/jhnresearch.v2i3.207>.
- Wardhana, A. (2024) *Consumer Satisfaction in The Digital Edge - Edisi Indonesia*. 1st edn. Edited by M. Pradana. Purbalingga: Eureka Media Aksara.