

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. G., Budiman , Setiawati, Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19 : LITERATURE REVIEW . *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 1-11.
- Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat . *Jurnal Kesehatan Wira Buana*, 1-5.
- Anggraini, W. C., Efkelin, R., & Chairunnisa, R. (2025). Gambaran Sikap Petugas Administrasi terhadap Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tahun 2025. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 1-15.
- Astrid, N., & Dianti. (2024). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Rs. Mh Thamrin Cileungsi*. Cileungsi: Universitas Mohammad Husni Thamrin.
- Astuti, W. (2024). Hubungan Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirumah Sakit Umum Madina Bukit Tinggi. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Bukittinggi*, 1-85.
- Azisah, M. N., Nurgahayu, & B, N. (2024). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Pelayanan Petugas Berdasarkan Persepsi Pasien Rawat Jalan Dipuskesmas. *Windows Of Public Health Journal, Vol.5 No 6*, 1-12.
- Azzahra, S., Ningsih, D. K., & Nursanty, O. E. (2024). Tambusai3446hubungan Antara Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Grha Permata Ibu. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 1-8.
- Bakti, A. S. (2023). Hubungan Respon Time Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di IGD Rumah Sakit Mitra Medika Tanjung Mulia. *Journal Of Nursing Update*, 1-8.
- Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.

- Bariyah, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit : Narative Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 1-9.
- C.H, L., & J. Wirtz. (2021). *Services marketing : people, technology, strategy*. -: World scientific publishing company.
- Christiani, B. R. (2022). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt.Pegadaian Cabang Binjai. *Uhn*, 1-23.
- Diniyati, N., Sugianor, & Paulina, S. (2024). Kualitas Pelayanan Pada Perseroan Terbatas Air Minum Tabalong Bersinar(Perseroda)Cabang Banua Lawas. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1-5.
- Djohar, P. A., Yahya, M. T., & Husen, N. (2025). Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. *Social Humaniora Journal*, 1-6.
- Fachri, M. (2023). Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dirumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal kedokteran dan kesehatan*, 1-12.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran (JURRIKE)*, 1-12.
- Faizah, A., Sinaga, R., & Tjahyanto, T. (2025). Application of technology in Health Administration : Perspectives of Hospital Administrative Staff In a Qualitative Context. *Jurnal Kesehatan*, 1-13.
- Fauzi, D. T. (2024). *Efektivitas pelayanan penanganan pasien secara prima di instalasi gawat darurat rumah sakit umum daerah arifin achmad provinsi riau*. Pekanbaru: 2024.
- Feng, G., & Li, Q. (2025). The study on innovative development of the elderly care industry under the community-based elderly care model based on the SERVQUAL model. *The open public health journal*, 1-61.

- Finesa, E. N. (2024). Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan Pendaftaran Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dermayu Kabupaten Seluma. *Sekolah tinggi ilmu kesehatan SaptaBakti*, 1-36.
- Firdaus, M. N., & Hidayati, M. (2021). Pengaruh Ketepatan Waktu Pengembalian Rekam Medis Rawat Inap Terhadap Efektivitas Pelayanan di RS X. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo Vol.7 No.2* , 1-9.
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalandi rumah sakit x. *Prima Medika Sain*, 1-8.
- Hariyoko, Y., Jehaut, D. Y., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai . *Jurnal Good Governance*, 1-10.
- Hasibuan , R. (2024). Hospital Outpatient Waiting Time And Patient Satisfaction: An Observational Comparative Study. *Social Medicine* , 1-12.
- Huljannah, A. (2023). *Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Pekanbaru: 2023.
- Ilmi, M. B. (2025). *Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Unit Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Pekanbaru: Universitas Awal Bros .
- Jayanti, R. D., Afifuddin, & Abidin, A. Z. (2023). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat(Puskesmas) Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. *Jurnal Respon Publik*, 1-12.
- Judha, M. (2016). *Anatomi dan Fisiologi*. Slemen Yogyakarta : Gosyen Publishing .
- Kepmenkes RI. (2022). *Keputusan Menteri Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*.
- Kotler, ., & Keller, K. (2016). *Marketing Manajemen* . Pearson Education .

- Lesmana, M. Z., & Achmadi, H. (2022). Influence Of Service Quality Towards Patient's Satisfaction Of Outpatient Departmen In Private Hospitals In Jakarta. *BIRCI-Journal*, 1-14.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Service Marketing. *World Scientific Pusblishing Company*.
- Marampa, T. R., Nurhayani , & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Batua . *Hasanuddin Journal of Public Health*, 1-12.
- Marpaung, F. I., & Chalidyanto, D. (2025). The Impact Of Hospital Administration Service Quality On Patient Satisfaction Outpatient Installation : A Systematic Review . *Jurnal ilmiah ilmu keperawatan indonesia*, 1-15.
- Mutmaina, S. (2025). Hubungan Waktu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud K.H. Khayyung Kabupaten Kepulauan Selayar. *Sekolah tinggi ilmu kesehatan Panrita Husada*, 1-97.
- Naing, N. L., & Ratasuk, A. (2025). Contributions of the servqual model in promoting patients' revisit intentions through trust and brand image in the private hospital in yangon. *Reseacrh article* , 1-10.
- Nuriza, H., Mustikawati, I. S., & Lima, D. (2025). Pengaruh Daya Tanggap Dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Pasien Berkunjung Kembali Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Pasien Rawat Jalan . *Jurnal Of Languange and Health*, 1-14.
- P, Kotler, & K. L. Keller. (2016). *Marketing Management* . -: Pearson education.
- Parasuraman. (1998). *SERVQUAL : A. multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. -: journal of retailing.
- Pemberiani, I., Illin, & Latifah. (2025). Optimalisasi Pelayanan Kesehatan Melalui Administrasi Kesehatan Yang efektif. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1-7.

- Pratiwi, P. A., & Arbayah, S. (2021). Daya tanggap pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan dikantor kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB*, 1-14.
- Rahmawati , I. (2025). *Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjung ulang rawat jalan eksekutif dirumah sakit umum daerah haji provinsi jawa timur* . Surabaya: Sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKES) Yayasan Rumah Sakit Dr. Sutomo .
- Ratumurun, S. J., & Manik, M. J. (2025). Analisis faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 1-13.
- Runggandini , S. A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan di Fasilitas Kesehatan (Rumah Sakit dan Puskesmas) dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan: Literature Review . *Journal Of Social Science Research*, 1-10.
- Safitri, F., Murti, B., & Ichsan, B. (2024). Effect of Waiting Time and Outpatient's Satisfaction in Hospitals. *Journal Of Health Policy And Management*, 1-10.
- Siregar, H., Fitriani , A. D., Fitria , A., Efendy , I., & Nuraini . (2024). Analisis Implementasi Sistem Informasi RumahSakit Terhadap Pelayanan AdministrasiRumah Sakit Haji Syaiful Anwar. *Promotif Preventif*, 1-11.
- Sugiyono, P. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit ALFABETA.
- Suhada, I. D., Rahmadany, D., Rambe, M., Fattah, M. A., Hasibuan, P. F., Siagian, S., & Wulandari, S. (2022). Efektivitas Para Pelaku Ekonomi Dalam Menunjang Pertumbuhan. *Inovasi Penelitian*, 1-8.
- Supriyanto, S., Wulandari, D. R., & Ernawaty. (2023). *Hospitalcare Quality*. Yogyakarta: Deepublish digital.
- Susanti, A., Sunandi, A., & Garmelia, E. (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Koja. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1-5.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Satisfasfaction. *Andi Offset*.
- Utari, L. A. (2023). *Analisis Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Rafflesia Kota Bengkulu* . Bengkulu: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sapta Bakti.
- Wahab, A., & Junaedi . (2022). Sampling Dalam Penelitim Kesehatan . *Jurnal pendidikan dan teknologi kesehatan*, 1-8.
- Walean, R., & Mumek, S. L. (2025). Analysis of factors that affect customer satisfaction, customer loyalty at manado advent hospital with a servqual approach . *international journal of economics and management research* , 1-19.
- Zein, E. R., & Mujizah, A. (2024). Tinjauan Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di RS DKT Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 1-10.
- Zeithaml, V. M., & Gremler, D. (2018). Services marketing : integrating customer focus across the firm. *McGraw-Hill Education*.