

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E., & Wardhani, V. (2019). Waiting Time and Communication Skill of The Providers; the two important determinants of patient satisfaction in outpatient services. In *Indonesia Journal of Hospital Management*. [www.johm.ub.ac.id](http://www.johm.ub.ac.id)
- Alhabib, R., Alsubaie, N., & Alghamdi, A. (2023). *Does estimated waiting time impact patient satisfaction A study in the outpatient department of King Fahad Hofuf Hospital, Saudi Arabia*. *Journal of Patient Experience*, 10. <https://doi.org/10.1177/23743735231154952>
- Amirin, T. M. (2011). *Populasi dan Sampel Penelitian 4 : Ukuran Sampel Rumus Slovin* (Erlangga, Ed.).
- Andaleeb, S. (2001). Service Quality Perceptions And Patient Satisfaction : A Study Of Hospitals In a Developing Country. *Social Science & Medicine*.
- Anggraini, S. (2014). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tahun 2014*.
- Astuti, S. (2020). *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan*.
- Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2011). *Managing healthcare quality in Ghana: A necessity of patient satisfaction*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), 548–563. <https://doi.org/10.1108/09526861111160580>
- Cai, W., Zhang, Q., & Li, X. (2025). Analyzing Patient Satisfaction Across Hospital Stays Using SERVQUAL Dimensions: A Cross-sectional Study in China. *International Journal of Healthcare Management*, 18(1), 66–74. <https://doi.org/10.1080/20479700.2024.1993452>
- Chrisandita, R., & Darma, E. (2020). Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Teknologi*, 6(2), 123-130.
- Camacho, F., Anderson, R., Safrit, A., Jones, A. S., & Hoffmann, P. (2006). *The relationship between patient's perceived waiting time and office-based practice satisfaction*. *North Carolina Medical Journal*,

67(6), 409–413.

- Dewi, N., Azhar, A., & Zuhriah. (2023). *Pengaruh Penggunaan Tiktok Terhadap Perilaku Citra Diri Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara*. In *JISOS Jurnal Ilmu Sosial* (Vol. 2, Issue 2).
- Fadilah, A. R., Kambaya, P. P., & Hanan, N. (2022). Distribusi Pencabutan Gigi Akibat Karies Berdasarkan Karakteristik Sosiodemografi pada Pasien Poli Gigi Puskesmas Tanah Grogol Tahun 2017-2019. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 4(2), 112–119. <https://doi.org/10.25026/jsk.v4i2.680>
- Fachri, M., Kurniasari, D., & Puspitasari, R. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Pendekatan SERVQUAL. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 145–152. <https://doi.org/10.14710/jmpk.v26i2.5432>
- Gigi Dan Mulut, K., & Kesehatan Gigi, P. (2023). *Problematika Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Indonesia*.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109. <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>
- Haryati. (2002). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu ( Vol. 1, Issue 2 )*.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870>
- Limbong, K., Afriani, S., Keperawatan, J., Kesehatan, P., & Kupang, K. (2023). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. *Flobamora Nursing Jurnal*, 3(1).
- Lukman, S. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Maharani, F. (2021). *Analisis Data Penilaian Kualitatif* (PT Kanisius, Ed.; S. Sarosa, Ed).

- Monalisa, S. M., Anggreny, D., & Rawalillah, H. (2024). *Kepuasan Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Bedah Mulut Di Rumah Sakit*.
- Nasution, F., Risnita, Jailani, M., & Junaidi, R. (2024). Kombinasi (Mixed - Methods) Dalam Praktis Penelitian Ilmiah. *Genta Mulia*, 15, 251–256.
- Nasution, S., & Siregar, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klini, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (Penerbit Buku Kedokteran EGC, Ed.).
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023*.
- Putri, A. A., & Hermina, T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipanas Garut. *Journal of Knowledge Management*, 1(1), 1–10.  
<https://journal.uniga.ac.id/index.php/JKM/article/view/3141>
- Rahmulyono, A. (2008). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Program Strata-I Universitas Islam Indonesia*.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfaction* (PT Elex Media Computindo, Ed.).
- Rizki, M. (2008). Studi Komparasi Kualitas Pelayanan Instansi Pemerintah dan Instansi Swasta dalam Bidang Kesehatan. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tadulako*.
- Roesminingsih, Widyaswari, M., Rosyanafi, R., & Zakariyah, F. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bayfa Cendekia Indonesia, Ed.).

- Sabina, D., Fannya, P., Indawati, L., & Sonia, D. (n.d.). *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia*.
- Saputra, A. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit Kota Banjar Baru*. *Borneo Nursing*.
- Sembiring, T., Wahyono, D., Angkejaya, O., Aji, L., & Luthfian, R. (2023).
- Seif, D., Ismail, S., Ali, M., et al. (2025). *Emergency department crowding and patient satisfaction in Kenya: A cross-sectional study*. *PLOS ONE*, 20(2). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0299434>
- Sumajouw, V. C. J., Pamolango, V. T., & Mariati, N. W. (2025). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Prosedur Bedah Mulut di RSUP Prof. Dr. R.D.Kandou Manado*. *E-GiGi*, 13(2), 325–329.
- Sudirman. (2016). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit* (Leutika Nouvalitera, Ed.). Suprpto, R., Nuzleha, & Ayu, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Bahagia Makasar.
- Yildiz, E., & Demirors, O. (2017). The Effect Of Healthcare Service Quality On Patient Satisfaction. *Journal Of Healthcare Quality Research*.
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., & Hassan, A. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 5(1), 22–30. <https://doi.org/10.5893/aijms.v5i1.2024>
- Zhang, M., Zhang, J., Fan, J., et al. (2023). *Effects of patients' perceived waiting time on their satisfaction with primary care in China: A mediation analysis*. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09713-4>
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>