

DAFTAR PUSTAKA

- Alfian, A. 2020. Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang. *Administration and Health Information Of Journal*, 1(2): 99-105. (Online), diakses 9 Juni 2022 dari <http://ojs.stikeslandbouw.ac.id/index.php/ahi/article/view/26>
- Amalia, A. R. 2017. Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Kepuasan Pasien. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 15(2): 356-363. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://jiana.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIANA/article/view/4852>
- Aprilianti, A. B. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Puskesmas Wonorejo Kencong Kabupaten Jember. *Proceedings Progress Conference*, 2: 558 - 596.
- Arief T, D. L. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Aulia, R. A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1): 95 - 100. (Online), diakses 4 Juni 2022 <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/dentino/article/view/2608>
- Boy, H. S. 2021. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Terapis Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Rawat Inap Tanjung Kabupaten Muaro Jambi. *Riset Informasi Kesehatan*, 10(2): 190-195. (Online), diakses 9 Juni 2022 <http://jurnal.stikes-hi.ac.id/index.php/rik/article/view/556>
- Deharja, A. N. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Klinik Dr. M. Suherman Jember Tahun 2017. *Prosiding*, (pp. 201-205).
- Fadhly, Z. 2019. Perbandingan Manajemen Sektor Pemerintah Dengan Sektor Swasta. *Jurnal Public Policy*, 2(2): 186-195. (Online), diakses 10 Juni 2022 <http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/1014>
- Gejir, I. R. 2021. Gambaran Tingkat Kepuasan Wisatawan Asing Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Bali Dental Clinic 911 Denpasar Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Gigi (Dental Health Journal)*, 8(1), 7-14. (Online), diakses 14 Juni 2022 <http://www.ejournal.poltekkes-denpasar.ac.id/index.php/JKG/article/view/1351/514>
- Gultom, E. D. 2017. *Konsep Dasar Pelayanan Asuhan Kesehatan Gigi dan Mulut I*. Pusat Pendidikan SDM Kesehatan.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(1): 42-48. (Online), diakses 4 Juni 2022 <https://www.opac.itspku.ac.id/index.php/mpp/article/view/135>

- Hanggoro, D. 2021. Inovasi Pelayanan Publik Pada Bidang Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 12(1): 46-52. (Online), diakses 10 Juni 2022 <https://stikes-yogyakarta.e-journal.id/JKSI/article/view/138>
- Hanifah, M. 2021. Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, 4 (1): 76-86. (Online), diakses 4 Juni 2022 <http://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jmiak-rekammedis/article/view/1322>
- Harahap, M. d. 2018. Teknik dan Peran Empati dalam Praktik Kedokteran. *Jurnal Medula*, 8(1), 102-107. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/medula/article/view/2133>
- Hardiyansyah, H. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryanto, E. N. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung. *Jurnal Kesehatan Aeromedika*, 6(1), 39-47. (Online), diakses 8 Juni 2022 <http://jurnal.poltekestniau.ac.id/jka/article/view/116>
- Ibrahim, M. M. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Iqra*. (Online), diakses 8 Desember 2021 <https://stikesmu-sidrap.e-journal.id/JIKI/article/view/57>
- Ilmianti, I. I. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka (Poli Gigi) Tahun 2021. *Sinnun Maxillofacial Journal*, 4(01): 1-13. (Online), diakses 10 Juni 2022 <http://103.133.36.86/index.php/sinnunmaxillofacial/article/view/67>
- Irsanty. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kalipare Kabupaten Malang*. Malang: University of Muhammadiyah Malang.
- Juwari, J. d. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Henny Dental Care. *Jurnal GeoEkonomi*, 12(2): 167-179. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://jurnal.fem.uniba-bpn.ac.id/index.php/geoekonomi/article/view/161>
- Kotler, P. &. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. England: Pearson Education Limited.
- Ladytama, R. S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2): 151-158. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/17725>

- Maulaningsih, Y. 2021. *Studi Literatur Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mujiarto, M. S. 2019. Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 3(1): 34-49. (Online), diakses 10 Juni 2022 <http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/mediasosian/article/view/572>
- Muninjaya, A. A. 2011. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Musa, H. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(1): 9-21. (Online), diakses 10 Juni 2022 <http://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2>
- Naibaho, A. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi Puskesmas Gambir Baru Kecamatan Kota Kisaran Timur Kabupaten Asahan*. Doctoral Dissertation, Institut Kesehatan Helvetia.
- Noble, S. 2020. *Clinical Textbook of Dental Hygiene and Therapy*. Wiley-Blackwell.
- Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmawati. 2010. *Mutu Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Penelitian*. Salemba Medika.
- Octaviani, N. 2021. *Gambaran Penggunaan Obat Tradisional (Air Rebusan Daun Salam) Pada Pasien Hipertensi Di Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Gianyar I Tahun 2021*. Bali: Doctoral dissertation, Jurusan Keperawatan.
- Pajow, R. V. 2017. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Jurnal*, 6(3): 1-10. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- PL Ferreira, V. R. 2020. Primary Health Care Patient Satisfaction: Explanatory Factors and Geographic Characteristics. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(2): 93-98. (Online), diakses 8 Juni 2022 <https://academic.oup.com/intqhc/article-abstract/32/2/93/5734501>
- Prasasti, S. D. 2021. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Poli Gigi Upt Puskesmas Cibaliung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2): 625-632. (Online), diakses 23 Januari 2022 <http://jurnal.polkesban.ac.id/index.php/jks/article/view/684>

- Purba, A. Y. 2020. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi Rumah Sakit Pringadi Medan*. Medan.
- Riyadi, A. 2017. *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Diss. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Rohman, A. S. 2016. Manajemen Strategis SKPD Dalam Upaya Mewujudkan Pelayanan Terbaik Dinas Sosial Kabupaten Malang. *Reformasi*, 6(2): 134-140. (Online), diakses 10 Juni 2022: <https://doi.org/10.33366/rfr.v6i2.690>
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif Quantitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish.
- Salsabila, N. M. 2021. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cimahi Selatan. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2): 665-671. (Online), diakses 25 Februari 2022 <https://jurnal.polkesban.ac.id/index.php/jks/article/download/676/399>
- Setyaningsih, W. d. 2016. Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 7(2): 76-81. (Online), diakses 10 Juni 2022 <http://jurnal.ukh.ac.id/index.php/JK/article/download/144/173>
- Setyawati W.A, R. M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(2): 50-63. (Online), diakses 8 Juni 2022 <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/madani/article/view/1052>
- Sifa, N. N. 2017. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas.
- Siwi, N. 2020. *Survei Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poli Gigi Puskesmas Banyubiru Kabupaten Semarang*. Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Soemaryo, P. K. 2021. Pengaruh Komunikasi, Fasilitas dan Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2): 34-52. (Online), diakses 9 Juni 2022 <https://ojs.stieamkop.ac.id/index.php/biemr/article/view/104>
- Sugiarto, E. 2017. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Syafrudin., M. S. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*. Jakarta: TIM.
- Taekab, A. S. 2019. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (UNDIP)*, 7(1): 31 - 40. (Online), diakses 25 Februari 2022 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22843>
- Tjiptono F, D. A. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang.
- Triwardani, Y. 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang*. Bachelor's thesis, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Syarif Hidayatullah.
- Wahyuni, A. 2019. *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Klinik Gigi RSI Sultan Agung*. Semarang: Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Wenda, E. 2020. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Poli Gigi Puskesmas Sentani*. Jayapura: Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jayapura.
- Widya, N. H. 2020. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 1(1): 191-198. (Online), diakses 8 Juni 2022 <https://jurnal.polkesban.ac.id/index.php/jks/article/download/560/170/2705>