

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu pelayanan kesehatan: dulu dan sekarang*. In A. F. Al-Assaf (Ed.), *Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional*. Jakarta: EGC.
- Alfiransi, P. (2016). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Marangkayu. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 4(1), 45-52.
- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang. Diakses pada tanggal 10 Maret 2025 dari <https://eprints.undip.ac.id/23824/>
- Anhang Price, R., Elliott, M. N., Zaslavsky, A. M., Hays, R. D., Lehrman, W. G., Rybowski, L., & Cleary, P. D. (2014). Examining the role of patient experience surveys in measuring health care quality. *Medical Care Research and Review*, 71(5), 522-554.
- Apendi, T. (1997). *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di tiga UPF rawat inap RSUD Demak*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Astiena, A. K., & Sari, N. M. (2019). Analisis benchmarking kinerja pelayanan rawat inap berdasarkan standar nasional akreditasi rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 225-234.
- Astuti, E. K., & Saputra, M. (2019). Analisis pengelolaan keluhan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Kabupaten Sragen. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 25-34.
- Azhari, A. (2013). *Tingkat kepuasan pasien pasca pencabutan gigi di RSGMP Kande FKG UH*. Skripsi, Universitas Hasanuddin. Diakses pada tanggal 8 Juli 2025 <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/8835/>
- Buchbinder, S. B., & Shanks, N. H. (2011). *Buku ajar manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Budiharto, R. (2020). Pengantar ilmu perilaku kesehatan dan pendidikan kesehatan gigi. *Dental Health Education*, 12(3), 233-239.
- Denilson, D., Astoeti, T.E., Yusra,Y., & Gunardi, I. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Metode SERVQUAL. *Jurnal e-GIGI*, 14(1), 1-6.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Sistem kesehatan nasional, bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan*. Jakarta: Depkes.
- Gatu, S. A. D. (2010). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi responsiveness di RSUD Kota Langsa. *Jurnal Kesehatan*, 2(1), 23-30.

- Giordano, L. A., Elliott, M. N., Goldstein, E., Lehrman, W. G., & Spencer, P. A. (2010). Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey. *Medical Care Research and Review*, 67(1), 27-37.
- Handayani, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Gigi dan Mulut dengan Metode SERVQUAL di Puskesmas Karang Jati. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 85-92
- Hanson, C., West, J., Neiger, B., Thackeray, R., Barnes, M., & McIntyre, E. (2011). Use and acceptance of social media among health educators. *American Journal of Health Education*, 42(4), 197-204.
- Haksama, S., & Lusno, M. F. D. (2018). Sistem umpan balik elektronik dalam peningkatan kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 89-94.
- Imelliana, A., Permatasari, D., & Wijaya, S. (2024). Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada puskesmas di wilayah kabupaten Bandung. *Jurnal Kesehatan Gigi dan Mulut*, 8(2), 115-126.
- I Gede Yogi Darma Raharja (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Raharja
- Kemenkes RI. (2024). *Pedoman pelayanan kesehatan gigi dan mulut di fasilitas kesehatan tingkat pertama*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- (2023). *Survei Kesehatan Indonesia (SKI)*. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.
- (2023). *Survei Kesehatan Indonesia (SKI)*. Kesehatan Gigi dan Mulut, (1-2). Jakarta: BKPK Kementrian RI.
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research (5th ed.)*. Sage Publications.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. Sage Publications.
- Mardijanto, D. (2015). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di puskesmas perkotaan provinsi Jawa Tengah. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 14(1), 73-80.
- Marlimus, A. (2018). *Gambaran kesehatan gingiva ditinjau dari kebersihan gigi dan mulut pada siswa di SD Negeri 11 Palembang tahun 2018*. Skripsi, Poltekkes Kemenkes Palembang.

- Mariane Sambel, M., Opod, H., & Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi*, 2(2), 1-10.
- Muhlisah, R., & Sari, A. (2022). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 9(2), 72-77.
- Mulyadi, D., & Fadli, U. M. (2020). Penerapan experience sampling Method dalam pengukuran kepuasan pasien di era digital. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2), 102-111.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, Egc
- Notoatmodjo, S. (2014). *Pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurhaeni, K., Abdullah, N., & Atmajati, S. M. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan poli gigi di Puskesmas Marangkayu. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 21(1), 18-28.
- Oliver (1999) Whence Costumer Loyalty *Jurnal of Marketing*, 63, 33-34
- Parasuraman, A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Pohan, I.S. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Prasetyo, E., & Wahyuddin, M. (2020). Penggunaan metode observasi dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan di RSUD Karanganyar. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 10(1), 22-29.
- Prakash, B., & Srivastava, P. (2020). Service quality assessment in dental care settings: A systematic review. *Journal of International Society of Preventive and Community Dentistry*, 10(1), 3-12.
- Purnamasari, I., & Susanto, T. D. (2019). Analisis sentimen terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit menggunakan media sosial sebagai representasi kualitas pelayanan. *Jurnal Sistem Informasi*, 15(2), 38-47.
- Purwaningrum, R., & Hariyati, R. T. S. (2018). Keselamatan pasien dan budaya keterbukaan sebagai strategi pengurangan risiko di instalasi gawat darurat. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(1), 43-50.

- Putra, A. P., & Rejeki, S. (2019). Implementasi Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) dalam evaluasi keberhasilan terapi di Indonesia. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, 8(3), 181-192.
- Ramadhan, A., Santoso, O., & Riyanti, E. (2016). Hubungan tingkat pengetahuan kesehatan gigi dan mulut dengan perilaku menjaga kebersihan gigi dan mulut. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 5(4), 1432-1440.
- Riskesdas. (2018). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Sabarguna, B. S. (2014). *Manajemen Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Konsorsium RSI Jateng.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Steven Langi, Eko Winarti Tahun 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction) *Jurnal Ilmu Medis Indonesia (JIMI)* Vol. 3, No. 1 31-39
- Wijayanti, A. T. (2015). Hubungan pengetahuan, sikap dan persepsi pasien terhadap perilaku pramusaji dengan kepuasan pelayanan makanan pada pasien kelas III di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan*
- Wijono, D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zahroh, R., & Haksama, S. (2018). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 157-163.
- Zeithaml dan Bitner (2013) . Service Marketing .Sixt Edition.Mc graw hill.America