

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2019). Kinerja Layanan yang Tepat Waktu, Akurat, dan Tanpa Kesalahan dalam Layanan Kesehatan: Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(2), 45-56.
- Alfabeta. J. A. (2020). Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Utama Medika. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 8(2), 95–102.
- Andriani. (2017). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan: Faktor Internal dan Eksternal" *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 10(4), 156-164.
- Anggraini, R. (2015). Hubungan Responsiveness Tenaga Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Palembang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(2), 67–73
- Anggriani, S. (2017). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish
- Anwar, F. (2022). Penggunaan Skala Likert dalam Penelitian Kepuasan Pasien Pelayanan Kesehatan Gigi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Available at : <https://stikesmitraadiguna.ac.id>
- Astuti, D. (2018). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 7(1), 33–41
- Aulia, F. (2017). Assurance dan Pengaruhnya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Swasta. *Jurnal Pelayanan Publik*, 12(3), 88–95.
- Davi, M. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Profil Kesehatan Gigi dan Mulut Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, tersedia dalam: [file:///C:/Users/Hype%20GLK/Downloads/Profil-Kesehatan-Indonesia-2017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hype%20GLK/Downloads/Profil-Kesehatan-Indonesia-2017%20(1).pdf)
- Falabiba. N. E (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 54–62.
- Hafizurrahman, A. (2014). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Bandung: Alfabeta. Available at :<https://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/13287/3/BAB%20II%20Tinjauan%20Pustaka.pdf>

- Hadri. (2023). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Praktik Mandiri Dokter Gigi Di Jl. Perum Dalung Permai No.15 Kuta Utara Tahun 2023, tersedia dalam: <http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/10784/>
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Profil Kesehatan 2022*. Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan.
- Lesmana (2018). *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram
- Liadia, Sarwita, T., & Irfandi, D. (2022). Survei Tingkat Persepsi Guru Dan Orang Tua Terhadap Pembelajaran Daring (Dalam Jaringan) Selama Pandemic Covid 19 SMA 1 Baitusalam Aceh Besar. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(2), tersedia dalam: <https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/view/699>
- Nuryanti, T. (2024). Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik Swasta Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Terpadu Indonesia*, 14(1), 12–25. Available at: <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JRIK/article/view/3297/3082>
- Notoatmodjo, S. (2018). *Etika dan Hukum Kesehatan dalam Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Putra, Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2016). Analisis mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan: Perbandingan harapan dan kenyataan dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Mutu Pelayanan*, 4(2), 123–135.
- Prasasti, S. D (2021). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi — *Jurnal Kesehatan Siliwangi* (2021), Tersedia dalam : <https://repo.poltekkesbandung.ac.id/id/eprint/3532/>
- Riyadi (2018). *Standard Operating Procedure Dalam Praktik Klinik Keperawatan Dasar*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Available at: <https://library.stikesrshusada.ac.id/index.php?author=%22Riyadi%2C+Sujono%22&search=Search>
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, Tersedia dalam: https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_35efe6a47227d6031a75569c2f3f39d44fe2db43_1652079047.pdf
- Setyaningsih Dwi. (2017). *Menjaga Kesehatan Gigi dan Mulut*, Jakarta: CV Sinar Cemerlang Abadi, 2007, ISBN: 978-979-021-230, Tersedia dalam : <https://pustakabali.baliprov.go.id>

- Widianti, Noor, H. M., Kala, R., & Linggi, M. S. (2018). Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, tersedia dalam : [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie%20Fitria%20Widianti%20\(12-05-17-10-32-47\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/12/Rosie%20Fitria%20Widianti%20(12-05-17-10-32-47).pdf)
- Wiranata, J. A. P., & Handoyo, S. E. (2025). Pengaruh kualitas layanan dan waktu tunggu terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien bpjs kesehatan di rumah sakit tipe b di Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 237–251. Available at: <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i2.33895>