

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., Antoni, A., Napitupulu, M., Permayasa, N. 2021. Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas mangasa kota makassar. *Indonesian Health Scientific Journal*. 6(2):193-204
- Akbar, F. 2017. Patient satisfaction level with health care quality at dental hospital of Hasanuddin University. *Advances in Social Science Education and Humanities Research (ASSEHR)*. 127(1): 253-258
- Andriani, A. 2017. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Journal Endurance*. 2(1): 45-52
- Anggraini, F., Aprianti., Setyawati, V., Hartanti, A. 2022. Pembelajaran statistika menggunakan software spss untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*. 6(4): 6491-6504
- Anzar, M., Afni, N., Afaldi, M. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*. 6 (7): 765-772
- Ali, D. 2016. Patient satisfaction in dental healthcare centers. *European Journal of Dentistry*. 10(3): 309-314
- Ardiana, L., Trisnowati, J. 2018. Pengaruh tangibles, responsiveness, empathy dalam pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*. 16(2): 42-48
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A., Hadianor. 2019. Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 6(1): 40-45
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., Hatta, I. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien bpjs di layanan primer Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi*. 2(1):95-100
- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi edisi ke 2*. Pustaka pelajar. Yogyakarta
- Caresya, G., Meilawaty, Z., Hadnyanawati, H. 2016. Pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien terhadap tingkat kepuasan di Poli Gigi Puskesmas Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 3(3): 547-554
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Ditjen Yankes. Jakarta
- Effendi, K., Junita, S. 2020. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan UPTD Puskesmas Mutiara tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*. 3(2): 82-90

- Fitriani, L., Nur, A., Rahayu., Jinan, R., Selviana, R., Rahman, F., Laily, N. 2021. Keputusan pemilihan pelayanan pengobatan ditinjau dari karakteristik individu dan aksesibilitas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2(1): 67-75
- Golo, T. 2022. Analisis yuridis batas usia dewasa pasien dalam memberikan persetujuan tindakan kedokteran di Indonesia. *Jurnal Kertha Semaya*. 10(11):2540-2556
- Hidana, R., Shaputra, R., Maryati, H. 2018. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan oleh pasien luar wilayah di Puskesmas Tanak Sareal Kota Bogor tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*. 1(2): 105-115
- Hidayat, E., Wibowo, H., Wardana, M. 2021. Analisis kualitas pelayanan klinik dengan metode *importance performance analysis* (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, dan Sains*. 5 (1): 25-28
- Jalias, S., Arman., Idris, F. 2020. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat Kembali pasien melalui tingkat kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*. 1(1):37-49
- Jannah, A., Kiswaluyo., Widi, R. 2017. Hubungan kecepatan waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*. 5 (1): 133-137
- Kabatooro, A., Fred, N., Jane, N. 2016. Patient satisfaction with medical consultations among adults attending Mulago hospital assessment centre. *South African Family Practice*. 58(3): 87-93
- Khairani, M., Salviana, D., Bakar, A. 2021. Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*. 12(1): 9-17
- Ladytama, S., Sugiarto, J., Sudiro. 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
- Mardiana, N., Chotimah, I., Dwimawati, E. 2022. Faktor-faktor pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Parung selama masa pandemic covid-19 tahun 2021. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan*. 5 (1): 59-74
- Marino, R., Morgan, M., Walmsley, A. 2018. *Career Paths in Oral Health*. Springer. Switzerland. pp.89-91
- Mohan, M., Lin, K., Parolia, A., Pau, A. 2021. Does emotional intelligence of dental undergraduate influence their patient satisfaction. *International Journal of Dentistry*. 2021(1):1-7
- Muninjaya, A. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Edisi 2<sup>nd</sup>. EGC. Jakarta. pp. 1-18

- Mutmainnah, U., Ahri, R., Arman. 2021. Analisis faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*. 2 (1): 52-74
- Nawal, L., Gross, A., Soffe, J., Lipsky, M. 2019. Dental care utilization: examining the associations between health services deficits and not having a dental visit in past 12 months. *BMC Public Health*. 19(1):265
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., Jamaluddin. 2020. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*. 6(2):1097-1112
- Nurhaeni., Abubakar, S. 2019. Tingkat kepuasan pasien pengguna gigi tiruan lepasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Media Kesehatan Gigi*. 18(2):37-43
- Oini, O., Komalasari, R., Hasibuan, S. 2017. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*. 5(2): 50-60
- Oroh, M., Rompas, S., Pondang, L. 2014. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *E-Journal Keperawatan Unsrat*. 2 (2): 1-7
- Pereira, C., Brandelli, J., Mir, C. 2018. Patient satisfaction and quality of life changes after invisalign treatment. *American Journal of Orthodontic dan Dentofacial Orthopedic*. 153(6): 834-841
- Pramita, S., Samino., Sari, F. 2019. Faktor kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di Unit Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumulih. *Jurnal Dunia Kesmas*. 8 (3): 155-163
- Pratiwi, R., Misnaniarti., Idris, H. 2022. Hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Kesehatan*. 13(2):93-103
- Puspitasari., Susanto, A., Pribadi, I. 2018. Kepuasan pasien dalam perawatan periodontal di Klinik Periodontik Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Padjadjaran. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Student*. 2(1): 6-13
- Putra, F., Hafiz, A., Firdawati. 2020. Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien operasi sub bagian fasial plastik dan bedah rekonstruksi bagian THT-KL RSUP DR M Djamil tahun 2019. *Indonesian Journal of Health Science*. 1(3): 278-288
- Putri, Putu., et al. 2019. Tingkat kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi dan mulut RSUD Badung Mangusada. *Bali Dental Journal*. 3(2): 103-113

- Rachman, D., Istiqamah, N. 2023. Pengaruh tangible (bukti fisik) dan reliability (keandalan) terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Baraka Kabupaten Enrekang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 7 (2): 4177-4184
- Raharja, I., Kusumadewi, S. Astiti, Dewi., 2018. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik gigi dan mulut rumah sakit umum puri raharja. *ODONTO Dental Journal*. 5(1): 34-44
- Rangkuti, N., Zein, U. Utami, T., 2021. Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Gigi RSUD Sultan Abdul Aziz Syah Peureulak Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Akrab Juara*. 6(1):175-184
- Pajow, R., Mandagi., Rumayar, A. 2017. Hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*. 6 (3): 1-10
- Purbobinuko, Z., Wurianing, R. 2020. Analisis kepuasan dengan metode csi dan ipa terhadap pelayanan penyediaan rekam medis rawat jalan di RS Dr Soetarto Yogyakarta. *Indonesian of Health Information Management Journal*. 8 (2): 80-91
- Putri, F., Andriyanti, A., Roharti, E. 2022. Analisis resgresi logistik multinomial pada faktor-faktor yang mempengaruhi status pasien covid-19 di Kota Depok. *Jurnal Matematika Integratif*. 18(2):103-114
- Rizal, A., Yeni, R. 2014. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP Gigi Puskesmas Kelayan dalam kota Banjarmasin. *Jurnal An Nadaa Kesehatan Masyarakat UNISKA*. 1(1): 26-31
- Saputra, A. 2018. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*. 3(2): 72-89
- Sagay, J., Darwita, R., Novrinda, H. 2023. Tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Hermina Manado. *E-GiGi*. 11(2):196-205
- Samsul., Sani, A., Tosepu, R., Yuniar, N., Prasetya, F., Kusnan, A. 2022. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi menggunakan metode importance performance analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. *The Indonesian Journal of Health Promotion*. 5(7):870-881
- Sari, Devita. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit "x". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Mediahusada*. 6(1): 151-157
- Sari, A., Faiza, S., Nugroho, S. 2020. Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan Puskesmas Sayegan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*. 5(1):1-15

- Sari, M., Adawiyah, W., Widodo, H. 2021. The effect of dental service quality including structure on patient satisfaction in Executive Dental Clinic of Dadi Keluarga General Hospital Purwokerto. *International Sustainable Competiviness Advantage*. 1(1):685-696
- Setyananda, Y., Machmud, R., Putra, A. 2020. Hubungan kualitas komunikasi dokter dan dokter gigi dengan loyalitas pasien. *B-dent Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah*. 7(2): 136-142
- Sihaloho, N., Herliana, I. 2017. Hubungan jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*. 7(2):239-247
- Soumokil, Y., Syafar, M., Yusuf, A. 2021. Analisis kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *JKSH: Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 10(2): 543-551
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Susilawati., Damayanti, N. 2020. Karakteristik pasien dengan keputusan pembelian jasa layanan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal Keperawatan Silampari*. 4 (1): 83-91
- Syahdrajat, T. 2018. *Panduan Penelitian Untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan*. Pedhe Offset. Yogyakarta
- Turra, L., Zanetti, P., Rigo, L. 2021. Patient satisfaction with dental care: an integrative review. *Revista da ABENO*. 21(1):1-12
- Wu, Y., Tsai, C., Hsiung, H., Chen, K. 2015. Linkage between frontline employee service competence scale and customer perceptions of service quality. *J Serv Market*. 29(1): 224-234
- Wulan, I., Pertiwi, Ni., Prasetya, M. 2019. Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta bpjs dan pasien umum terhadap pelayanan di faskes tingkat pertama Poli Gigi Puskesmas IV Denpasar Selatan. *Bali Dental Journal*. 3(2): 64-69
- Yanti, Refliza., Supriatna, A. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus gigi dan mulut: systematic literature review. *Jurnal Sains dan Kesehatan*. 7(1):49-60
- Yusup, F. 2018. Uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*. 7(1):17-23
- Zulmi, R., Symod, D., Susi. 2022. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi. *Andalas Dental Journal*. 10(1): 45-53