

DAFTAR PUSTAKA

- Abduh, M., Alawiyah, T., Apriansyah, G., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Survey Design: Cross Sectional dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, 3(01), 31–39. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1955>
- Achmad & Mellita, D. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak. *Jurnal Syntax Admiration*, 1(6), 629–637. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/mbt/article/view/4324>
- Afrah, F. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Rumah Sakit Karya Bhakti Pratiwi terhadap Kepuasan Pasien*. 2, 45–49.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 27. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Ariandini, M., & Sudirman. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Poli Gigi di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Dental Clinics In General Hospitals Anutapura Palu. *Jurnal Riset Kualitatif dan Promosi Kesehatan*, 2(1), 17–23.
- BPJS Kesehatan. (2014). Panduan praktis Prolanis (Program pengelolaan penyakit kronis). *BPJS Kesehatan*.
- Dinkes Banyumas, D. K. K. B. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2023*.
- Falo, A., Ludiana, & Ayubbana, S. (2023). Penerapan teknik relaksasi terhadap tekanan darah pasien hipertensi di wilayah kerja upkd puskesmas rawat inap Banjarsari Kota Metro. *Jurnal Cendikia Muda*, 3(1), 32–40.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Idrus, N. I., Ansariadi, & Ansar, J. (2021). Determinan Pemeriksaan Rutin Tekanan Darah pada Pasien Hipertensi di Puskesmas Massenga. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 16(2), 191–198.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160. <https://doi.org/10.35790/msj.v4i2.44825>

- Mahmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Nur Fadilah Amin, Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Nurhaswinda, Zulkifli, A., Gusniati, J., Zulefni, M. S., Afendi, R. A., Asni, W., & Fitriani, Y. (2025). *Tutorial uji normalitas dan uji homogenitas dengan menggunakan aplikasi SPSS*. 1(2), 55–68.
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of parsuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Restiani, R., Kumala, S., & Sarnianto, P. (2023). Analysis of The Effect of Chronic Disease Management Program (Prolanis) on Patient Satisfaction Level for Hypertensive Patients at Baros Health Center and Rangkasbitung Health Center in Lebak Regency, Banten Province. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 3(5), 772–780. <https://doi.org/10.35877/454ri.daengku1935>
- Romliyadi, & Isrizal. (2022). Analisis Faktor-Faktor Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Perawatan Di Rumah Sakit Tahun 2022. *Journal Kesehatan Lentera*, 5(2), 644–652.
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan: Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806.
- Sarwono, A. E., & Handayani, A. (2021). Metode Kuantitatif. In *Metode Kuantitatif* (Nomor 1940310019).
- Siregar, R. A., & Batubara, N. S. (2024). Penyuluhan Tentang Hipertensi Pada Lansia Di Desa Lubuk Raya Kecamatan Padangsidempuan Hutaimbaru Tahun 2024. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Aufa (JPMA)*, 6(1), 35–39. <https://doi.org/10.51933/jpma.v6i1.1292>
- SKI, S. K. I. (2023). *Prevalensi , Dampak , serta Upaya Pengendalian Hipertensi & Diabetes di Indonesia*.
- Sofiana, M., Wahyuni, R., & Supriyadi, E. (2020). Studi Komparasi Kepuasan Pasien BPJS Dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Puskesmas Johar Baru Jakarta Pusat. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(2), 93–110. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v1i2.797>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>

- Suciati, I., Oktavidiati, E., Febriawati, H., & Kosvianti, E. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Asy Syifa Bengkulu. *Jurnal Ilmiah AVICENNA*, 18(3), 34–39.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulastrri, Litik, S. K. A., & Sirait, R. W. (2021). The Relationship Between The Quality Of Health Services And Outpatient Patient Satisfaction In Luasik Puskesmas, North Central Timor Regency. *Jurnal Pazih_Pergizi Pangan Dpd Ntt*, 10(2), 94–107.
- Sumargo, B. (2020). *Teknik Sampling* (1 ed.). UNJ Press.
- Supardi, S. (1993). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Telaumbanua, A. C., & Rahayu, Y. (2021). Penyuluhan Dan Edukasi Tentang Penyakit Hipertensi. *Jurnal Abdimas Saintika*, 3(1), 119. <https://doi.org/10.30633/jas.v3i1.1069>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (2 ed.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (hal. 1–33). (2009).
- WHO. (2023). Hypertension. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/hypertension>.
- Widiyanto, A., Atmojo, J. T., Fajriah, A. S., Putri, S. I., & Akbar, P. S. (2020). Pendidikan Kesehatan Pencegahan Hipertensi. *Jurnalempathy.Com*, 1(2), 172–181. <https://doi.org/10.37341/jurnalempathy.v1i2.27>
- Widjaja, J. B., Utami, P., Wulanningrum, N. M., & Harapan, U. P. (2024). Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jakarta yang Masuk ke Poli Rawat Jalan. 8(5), 52–61.
- Yasrin, P. A., Yunita, J., & Susanti, N. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Prolanis dan Kepuasan Peserta Klub Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 9(3), 577–587. <https://doi.org/10.25311/keskom.vol9.iss3.1549>