

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriyie, D. (2020). Effective communication between nurses and patients: An evolutionary concept analysis. *British Journal of Community Nursing*, 25(9), 438–445. <https://doi.org/10.12968/bjcn.2020.25.9.438>
- Agustina, M. D. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun*.
- Apriani, M., & Sureskiarti, E. (2021). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Daya Tanggap Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSIA Quratta A'yun Samarinda Tahun 2020. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 987–993.
- Al Momani, M., & Al Korashy, H. (2021). Patient Experience and Satisfaction with Nursing Care in a Jordanian Teaching Hospital. *Journal of Nursing Management*, 29(1), 24-32.
- Asep, A., Setiawan, A., & Nuradhawati, R. (2024). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat Bagi Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Cililin Kabupaten Bandung Barat. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 21(2), 297–310.
- Darado, Y. T., Kairupan, B. H. R., & Sumampouw, O. J. (2023). Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy, Dan Tangible Di Rumah Sakit Tingkat Ii Robert Wolter Mongisidi Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 387–395.
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5.

- Ernawati, S., & Supriyanto, S. (2010). Pemasaran industri jasa kesehatan. *Penerbit Andi, Yogyakarta*.
- Fibrian, K. C., Suryawati, C., & Suhartono (2023). (2023).
- Friedel, A. L., Siegel, S., Kirstein, C. F., Gerigk, M., Bingel, U., Diehl, A., Steidle, O., Hauptelshofer, S., Andermahr, B., Chmielewski, W., & Kreitschmann-Andermahr, I. (2023). Measuring Patient Experience and Patient Satisfaction—How Are We Doing It and Why Does It Matter? A Comparison of European and U.S. American Approaches. *Healthcare (Switzerland)*, *11*(6), 1–15. <https://doi.org/10.3390/healthcare11060797>
- Gasong, D. N., Dese, D. C., & Kaluasa, F. (2022). Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, *7*(1). <https://journal.um-surabaya.ac.id/JKM/article/view/10903>
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Pelangi Publishing Group Bhd.
- Hamilton, D., Lane, J. V., Gaston, P., Patton, J., Macdonald, D., Simpson, A., & Howie, C. (2013). What determines patient satisfaction with surgery? A prospective cohort study of 4709 patients following total joint replacement. *BMJ Open*, *3*(4), e002525.
- Harnett, M. J., Correll, D. J., Hurwitz, S., Bader, A. M., & Hepner, D. L. (2010). Improving efficiency and patient satisfaction in a tertiary teaching hospital preoperative clinic. *The Journal of the American Society of Anesthesiologists*, *112*(1), 66–72.

- Hartati, H., Azhari, A. S., Nespita, W., Gusra, T., Sukma, M., Aisyiah, I. K., & Ningsih, D. A. W. S. (2023). *Manajemen Kesehatan Strategi dan Praktik untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan*. CV. Gita Lentera.
- Iliyasu, Z., Abubakar, I., Abubakar, S., Lawan, U., & Gajida, A. (2010). Patients' satisfaction with services obtained from Aminu Kano teaching hospital, Kano, Northern Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 13(4).
- Iskandar, A., & Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 19(2), 87–95.
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: Development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358.
- Kemenkes, R. (2016). Permenkes No 43 Tahun 2016 Tentang SPM Bidang Kesehatan. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*, 2719, 1–79.
- Kemenkes, R. (2017). Pedoman dan standar etik penelitian dan pengembangan kesehatan nasional. *Kementerian Kesehatan RI*, 1–158.
- Kotler, P. (1991). Kotler on... *Management Decision*, 29(2).  
<https://doi.org/10.1108/00251749110004961>
- Kotler, P. (2012). *Kotler on marketing*. Simon and Schuster.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147.

*Laporan* *SKM.* (2023).

[https://rsukarsahusadabatu.jatimprov.go.id/zonaintegritas/survey\\_kepuasan/2023](https://rsukarsahusadabatu.jatimprov.go.id/zonaintegritas/survey_kepuasan/2023)

Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan\_Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746–12752.

Molou, A. S. (2024). Pengaruh Responsiveness Perawat Dalam Praktik Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruangan Interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 164–168.

Mowen, J. C., Minor, M., & Salim, L. (2002). *Perilaku konsumen* (Vol. 10). Erlangga Jakarta.

Munir, M., & Sudrajad, M. (2022). The Influence Of Nurse Responsiveness In Therapeutic Communication Practices On Patient Satisfaction In Instalation Instalations Rsnu Tuban. *International Nutrition and Health Administrations Journal*, 1(1).

<https://www.inhaj.iiknutuban.ac.id/index.php/inhaj/article/view/4>

Muslimin, I., & Nurhayati, N. (2022). Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Labuang Baji. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 2(1).

Nanda. (2018). Pengaruh responsiveness perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173–179.

- Nurhasma, N., Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 90.
- Nurhidayah, et al. (2019). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan*.
- Nursalam, D. (2014). Manajemen Keperawatan. *Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, 4, 81–102.
- Perry, A. G., & Potter, P. A. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Vol, 2*.
- Pranata, A. R. A., & Haryanti, D. Y. (2024). Nursing Care Responsiveness Dengan Patient Loyalty Di Instalasi Rawat Inap Rsd Balung. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(7).
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). *Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang*.
- Robbins, P. S., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat*.
- Rodrigues, A. V. D., Vituri, D. W., Haddad, M. do C. L., Vannuchi, M. T. O., & Oliveira, W. T. de. (2012). The development of an instrument to assess nursing care responsiveness at a university hospital. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 46, 167–174.
- Rofiah, N. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019* [PhD Thesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://repository.uinsu.ac.id/7924>

- Rusmana, W. E., Setiatin, S., & Wijayanti, A. P. (2023). Pengaruh Responsiveness Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan BSI*, 11(2), 160–169.
- Saprilla, A. N. (2018). Pengaruh responsiveness perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 173–179.
- Setiawan, Y. (2022). *Hubungan Responsiveness Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rsd Balung*. [Http://repository.unmuhjember.ac.id/1080/7/PENDAHULUAN.pdf](http://repository.unmuhjember.ac.id/1080/7/PENDAHULUAN.pdf)
- Shaqura, I. I., Jaafaripooyan, E., Hosseini, M., Shagora, A. E. R. S., & Sari, A. A. (2021). Nurses' Perspectives on Inpatient Care Responsiveness at the Gazan Public Hospitals. *Ethiopian Journal of Health Sciences*, 31(4), 847–856. <https://doi.org/10.4314/ejhs.v31i4.20>
- Simbolon, R., Girsang, E., & Nasution, A. N. (2021). Relationship of Reliability, Responsiveness, and Nurse Empathy to Inpatient Satisfaction. *Proceedings Ofthe International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical (HIMBEP 2020)*, Himbep 2020, 51–57. <https://doi.org/10.5220/0010286700510057>
- Sjamsuhidajat, R. (2017). Buku ajar ilmu bedah Sjamsuhidajat-de jong. *Sistem Organ Dan Tindak Bedahnya (1)*. 4th Ed. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 332–339.

- 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.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. *ALFABETA*, Cv.
- Supriyanto, S. (2024). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit Andi.
- Utami, N. R. A., Kep, M., Kom, S. K., Juwariyah, N. S., Kep, M., Handayani, N. P. A., Kep, M., Nurlinawati, N., Kep, M., & Asih, N. S. W. (2024). *Buku Ajar Keperawatan Komunitas I*. Mahakarya Citra Utama Group.
- Valentine, N. B., de Silva, A., Kawabata, K., Darby, C., Murray, C. J., & Evans, D. B. (2003). Health system responsiveness: Concepts, domains and operationalization. *Health Systems Performance Assessment: Debates, Methods and Empiricism*. Geneva: World Health Organization, 96.
- Warjiman, W., Yuli, S., & Lucia Andi, C. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*.
- Yulia, R., & Pabanne, F., U., (2024) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*. Vol 6(6). pp. 483-488
- Yoder, P. S. (1996). Leading and managing in nursing. *AJN The American Journal of Nursing*, 96(12), 16M-16N.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.