

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, D., Kholiq, A., & Hereng, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Teluk Maumere. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi Dan Kewirausahaan*, 15(6), 15–30. <https://doi.org/10.59188/covalue.v15i6.4838>
- Aditama, T. Y. (2021). Manajemen Administrasi Rumah Sakit dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan. In *Jakarta: UI Publishing*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Afifah, H., Suprpto, A., Andina, A. N., Habib, M. A. F., Sitanini, A., & Suwali. (2023). *Buku Ajar Pemasaran Jasa*. Tiga Cakrawala.
- Agostinho, P., Potra, T., Lucas, P., & Gaspar, F. (2023). The Nursing Practice Environment and Patients' Satisfaction with Nursing Care in a Hospital Context. *Healthcare (Switzerland)*, 11(13), 1850. <https://doi.org/10.3390/healthcare11131850>
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS DI DESA SUANAE (PUSKESMAS EBAN) Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional, harus dibentuk B. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora Pengaruh*, 02(05), 167–174. <https://www.jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/575/429>
- Arman. (2022). Introduksi Manajemen Pemasaran. In *News.Ge*. LD Media.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Asrini, S., Aponno, J. C., Negara, M. D., Asnawi, M., Wibisono, G., Nurhayati, Rahayu, S., & Talakua, P. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. In M. A. Putra (Ed.), *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (pertama, Number 1). Serasi Media Teknologi. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3&sig=ugm1Twmq-r6Ya9ITLRHYA6ieJi0>
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2024). 7 Provinsi Dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Indonesia Tahun 2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics->

table/3/V1ZSbFRUY3lTbFpEYTNsVWNGcDZjek53YkhsNFFUMDkjMw==/penduduk--laju-pertumbuhan-penduduk--distribusi-persentase-penduduk--kepadatan-penduduk--menurut-provinsi--2024.html?year=2024. [Diakses Rabu, 19 November 2025]

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung. (2024). <https://bandungkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDMjMg==/produk-domestik-regional-bruto-kabupaten-bandung-atas-dasar-harga-berlaku-menurut-lapangan-usaha.html>. [Diakses Jumat, 21 November 2025]

Budhiana, J. (2025). *Teknik Mengukur Kepuasan Pasien*. Deepublish.

Budiman, A. (2022). Evaluasi Outcome Klinis dan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan Primer. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 180–195.

Cahyani, B. G., Muchsin, S., & Ilyas, T. R. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tumpang Kabupaten Malang. *Jurnal Publik*, 19(8), 7–11. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/29066/21975>

Değer, M. S., & İşsever, H. (2024). Service Quality and Related Factors in Primary Health Care Services: A Cross-Sectional Study. *Healthcare (Switzerland)*, 12(10), 965. <https://doi.org/10.3390/healthcare12100965>

Dewi, P. K., Cikusin, Y., & Sekarsari, R. W. (2023). Pelayanan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pada Puskesmas Kecamatan Ampelgading Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 17(10), 64–73. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/22621/16919>

Dinas Kesehatan Jawa Barat. (2025). Portal Satu Data.

Edyansyah, E., Asrori, Mutholib, A., Handayani, Nurhayati, & Ramadan, A. P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Medical Laboratory and Science*, 5(1), 16–23. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5103474>

Effendi, U. (2022). *Asas Manajemen* (dua). Raja Grafindo Persada. <https://www.goodreads.com/book/show/43544430-asas-manajemen>

Fajri, M., & Soderin. (2025). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (Sdm) Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Ngambur. *Saburai International Journal of Social, Sciences, and Development*, 9(1), 15–17. <http://jurnal.saburai.id/index.php/JI/article/view/4515%0Ahttp://jurnal.saburai.id/index.php/JI/article/download/4515/2579>

- Fauzi, M. R. (2022). *Komunikasi Instruksional Dalam Pendidikan*. Alfabeta.
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris* (1st ed.). Yoga Pratama.
- Hafid, M., Pasigai, M. H., & Soraya, Z. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction at Community Health Centers Salomekko, Bone Regency. *Income Journal Of Economics Development*, 4(2), 64–76. <https://doi.org/10.54065/ijed.4.2.2024.278>
- Hair Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *SAGE Publications* (3th ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Harsono, S., & Imran, B. (2025). Pendekatan Structural Equation Modeling Untuk Penelitian Kuantitatif: Teori, Metodologi Dan Aplikasi. In *Teori, Metode dan Aplikasi (Cetakan ke-1)* (1st ed.). Widina Medika Utama.
- Hartono, B., Haryoko, S., Bahartiar., & Arwandi, F. (2022). *Manajemen Fasilitas dan Keselamatan di Rumah Sakit dan Puskesmas*. Graha Ilmu. <https://adoc.pub/manajemen-fasilitas-dan-keselamatan.html>
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 1). Bumi Aksara.
- Hasrianty, Sudirman, & Rosnawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi The Effect of Health Service Quality on Pasien Satisfaction in the Working Areas Dolo Health Center , Sigi Regency. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 03(1), 1–10.
- Hidayah, N., & Saputra, D. (2024). *Kualitas Interaksi Dokter-Pasien terhadap Kepatuhan dan Hasil Pengobatan*. Airlangga University Press.
- Hidayat, A. S. (2022). *Akuntabilitas dan transparansi keuangan publik*. Salemba Empat.
- Hidayat, R., & Pratama, S. (2024). Aksesibilitas dan Service Convenience dalam Layanan Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi Kesehatan*, 12(1), 76–120.
- Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum

- yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 21(1), 25–32. <https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746>
- Imran, Yuliharsi, Almasdi, & Syavardie. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas: Studi Literature. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 5(3), 389–396. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.161>
- Mintarti, I., & Mutmainah. (2024). *KUANTITATIF Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Lakeisha Publisher.
- Judijanto, L., Wibowo, G. A., Karimuddin, K., & Samsuddin, H. (2024). *Research Design: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Google Books (Number September). Sonpedia Publishing Indonesia. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=dvYkEQAAQBAJ>
- Khayru, R. K., & Issalillah, F. (2022). Service Quality and Patient Satisfaction of Public Health Care. *Management, Engineering, and Technology*, 1(1), 20–23.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing Management*. In Pearson Practice Hall (16th ed.). Pearson Education.
- Kurniawan, D., & Sari, M. (2023). Desain Pesan Visual dalam Komunikasi Kesehatan Visual. *Jurnal Komunikasi Visual*, 15(3), 120–135.
- Kurniawan, T., & Wahyudi, A. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik di Desa: Antara Tantangan dan Peluang. In *Jurnal Administrasi Publik Desa*, 6(2). Kompas Buku. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861>
- Kusrini, E. D., & Rahmawati, I. D. (2024). Influence of service quality and human resource competence on patient satisfaction. *International Journal of Health Services*, 1(3), 1–14.
- Langi, S., & Winarti, E. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 3(1), 31–39. <https://doi.org/10.56606/albama.v18i1.260>
- Lestari, P., & Wahyuni, S. (2023). *Psikologi Lingkungan dan Kenyamanan Pasien di Fasilitas Kesehatan*. Universitas Diponegoro Press.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Vol. 1). Salemba Empat.

- López Hernández, M., Puig-Llobet, M., Higon Fernández, S., Franco Freirut, M., Moreno Mateos, Y., & Galimany Masclans, J. (2025). Patient Satisfaction with the Level of Competence of the Triage Nurse in Hospital Emergency Departments. *Journal of Clinical Nursing*, 34(9), 3893–3907. <https://doi.org/10.1111/jocn.17605>
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi. In *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 3(2). Prenadamedia Grup. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/3898>
- Mendo, A. Y. (2022). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. In Yayasan Hamjah Diha. Yayasan Hamjah Diha.
- Mohamad, A., Ibrahim, M., & R, O. (n.d.). The Effect of Human Resource Competence and Organizational Culture on the Quality of Services in Batudaa Health Center, Gorontalo Regency. *Journal of Economic, Business and Administration (JEBA)*, 5(1), 24–34. Retrieved <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Effect-of-Human-Resources-Roles-on-Culture-Hamza-Suli/8ad4f8d9f0eaacf928406c554ce5575bded04e22>
- Musfirah, M., Utami, N. M., & Latief, M. (n.d.). Peran Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kelayakan Sarana Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kabupaten Gowa. *JUKI-USY: Jurnal Administrasi Kesehatan Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 27–34.
- Mustafa, Z. (n.d.). Literasi Kesehatan: Tantangan Komunikasi Tenaga Medis di Era Modern. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(4), 140–155.
- Najib, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. *Manajemen, Bisnis Dan Ekonomi*, 1(1), 35. <https://doi.org/10.26798/manise.v1i1.666>
- Novitasari, D., Tangia, D. R. F. K., & Dai, A. (2025). Pengaruh Kompetensi Perawat Terhadap Kualitas Layanan di Ruang Rawat Inap Jantung di RSUD Aloe Saboe. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(8), 6293–6302. <https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/9834/7738>
- Novita, N., & Prasetyo, R. (2022). The Influence of Nurse Competence and Performance on Quality of Service and Patient Satisfaction. *KnE Life Sciences*, 7(2), 619–628. <https://doi.org/10.18502/cls.v7i2.10362>

- Open Data Jabar. (2024). <https://opendata.jabarprov.go.id/en/dataset/jumlah-kunjungan-pasien-di-fasilitas-pelayanan-kesehatan-tingkat-pertama-puskesmas-berdasarkan-kategori-kunjungan-di-jawa-barat>. [Diakses Rabu, 19 November 2025]
- Pamungkas, A. R., Nugroho, A., Hartawan, H., & Gupta, S. (2025). Human Resource Management Strategy in Facing the Educational Transformation of the Society Era 5.0 in Islamic Boarding Schools. *Journal of Nonformal Education*, 11(1), 170–178. <https://doi.org/10.15294/jone.v11i1.23842>
- Pamungkas, G., & Aulia, N. (2025). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Klinik PM 1. *Jurnal GICI: Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 17(1), 83–91. <https://journal.stiegici.ac.id>
- Pratama, A., & Handoko, L. (2024). *Manajemen Waktu Tunggu dan Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Pratama, R., & Lestari, D. (2023). Kualitas Bukti Fisik (Tangibles) dalam Pelayanan Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 140–155.
- Pratama, S., & Sukojo, A. (2024). *Ekspektasi Pelanggan dan Kualitas Layanan di Era Transformasi Kesehatan*. Remaja Rosdakarya.
- Puskesmas Ibun. (2025). Data E-kohort Puskesmas Ibun.
- Rabiatul Adawiah. (2025). The Influence of Competence and Patient Satisfaction to the Employee Per-formance through Service Quality at Community Health Center in Ternate City. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 3(2), 45–67. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i2.3061>
- Radia, R., Abdullah, R., Tamsah, H., Yusriadi, Y., Lionardo, A., Retrofilia Umanailo, A., & Nasirin, C. (2023). Health Facilities and Competence on Service Quality through the Performance of Health Workers in the Regional General Hospital of Central Mamuju Regency. *1st Australian International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 593–599. <https://doi.org/10.46254/au01.20220167>
- Rahman, T. (2023). *Ekonomi Kesehatan: Analisis Biaya dan Manfaat Layanan*. Perdana Publishing.
- Rensi, N. (2025). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–

152.

<https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/viewFile/379/265>

Robbins., Stephen, P., Coulter, & Mary. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Rohman, A. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen*. Inteligencia Media.

Rosita, S., Aira, D. M. F., Hendriyaldi, Tialonawarmi, F., & Setiawan, W. J. (2024). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Cv. Eureka Media Aksara (Number July 2024). WIDA Publishing. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)

Saputra, D. M. D., Partina, A., & Amallia, B. A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Tanjungsari di Gunungkidul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Cakrawangsa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.35917/cb.v6i1.568>

Sari, A. R., Mahawati, E., & Isworo, S. (2025). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien: Literature Review. *Jurnal Ners*, 10(1), 829–837. <https://doi.org/10.31004/jn.v10i1.50973>

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.

Setiawan, H., & Baihaqi, M. I. (2022). *Pengantar Manajemen (Sebuah Panduan Untuk Memahami dan Mengerti Lebih Dalam Mengenai Konsep Manajemen)*. In Bandung: REFIKA. (1st ed.). PT Refika Aditama.

Shahnazi, H., Araban, M., & Karimy, M. (2021). Studi kuasi-eksperimental untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan: menerapkan pelatihan keterampilan komunikasi dan efikasi diri pada petugas kesehatan primer di dua kabupaten di Iran. *BMC Medical Education*, 21, 369.

Siahaan, M. (2022). *Geografi Kesehatan: Pemetaan Aksesibilitas Fasilitas Medis*. Bumi Aksara.

Sismiati, S., Sulaiman, S., & Rudhan, A. M. (2024). *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (pp. 45–58). Green Publisher Indonesia.

Solanki, S., Paliwal, L. R., & Sharma, R. B. (2024). PLS-SEM Analysis of the Impact of Website Quality on Repeat Visit Intentions of Online Buyers Through TAM and Online Trust. In *Studies in Systems, Decision and*

- Control* (Vol. 537, pp. 993–1011). Springer Nature.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-62106-2_75
- Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Pustaka Abadi.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D* (Cetakan ke-27) Alfabeta.
- Suhartina, S. (2022). Pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan Prima Indonesia*, 4(2), 6–16.
- Suharto, E. (2023). *Analisis Nilai Layanan (Perceived Value) pada Organisasi Publik*. Kencana.
- Suryawan, I. G. (2022). *Manajemen Operasional Pelayanan Kesehatan*. Udayana University Press.
- Tahir, R., Taufani, C. K., & Sandjaya, T. (2023). Manajemen Organisasi Berbasis Human Capital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Keunggulan Kompetitif. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 26(2), 301–314.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran Jasa*. Andi Rambat.
- Tjiptono, F., & Chandar, G. (2020). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.
- Wardani, K., & Kurnia, T. (2024). Edukasi Pasien dan Efektivitas Penyampaian Informasi Medis. *Jurnal Promosi Kesehatan*, 12(1), 100–115.
- Wardeni, I., Satriawan, B., & Khaddafi, M. (2024). The Influence of Information System Quality, Facilities, and Competence on Inpatient Satisfaction with Service Quality as an Intervening Variable at Raja Ahmad Thabib Hospital, Riau Islands Province. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(4), 104–118.
<https://doi.org/10.61132/ijems.v1i4.225>
- Wibowo, A., & Nugraha, S. (2024). Efisiensi Pelayanan dan Kepuasan Pasien JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 13(2), 110–125.
- Wiguna, P. K., Hairat, U., Latuconsina, N. A., Liklikwatil, N., & Loseiyo, S. R. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Instalation. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(4), 2 153–2 160.

- Wulandari, S. (2022). *Aspek Humanis dalam Pelayanan Keperawatan dan Kebidanan*. Trans Info Media.
- Yanti, R., Suryani, I., & Putri, I. (2024). *Buku ajar statistik dan Probabilitas*. In *Buku Ajar Statistik dan Probabilitas Dasar*. Serasi Media Teknologi. https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Statistik_dan_Probabilitas_Das/oQoOEQAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis Validitas dan Reliabilitas Kuesioner dengan Metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling pada Aplikasi SMARTPLS. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(7), 1905–1913. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.885>
- Yoesoep Edhie Rachmad, Meilani, E., Muhammad Rizki, Moh Gifari Sono, & Sari Fitri. (2023). The Influence of Sharia Perception, Price, Location, Value Creation and Brand Trust on Loyalty of Modern Supermarket Customers. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 577–581. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1116>
- Yudhi Koesworodjati. (2023). *Prinsip Dasar Manajemen Pemasaran Ancangan Pemikiran Strategis Edisi Kedua*. Penerbit Koperasi Jasa Informasi Karya Bersama.
- Yulius, Y. (2023). Pengantar Dasar Strategi Pemasaran Jasa. In *Pengantar Dasar Strategi Pemasaran Jasa* (Vol. 76). Widina Media Utama. www.freepik.com
- Yusuf, M. (2023). Manajemen Organisasi dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Lembaga. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 5(2), 123–134.