

DAFTAR PUSTAKA

- Afrilyani, R., Supriyanto, & Ginanjar, R. (2019). Gambaran Kepatuhan Petugas Laboratorium Terhadap Penggunaan Alat Pelindung Diri Di Rumah Sakit Salak Bogor Tahun 2017. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(4), 306. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i4.2244>
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03), 1–6. <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Amalia, N. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi, Surakarta. *Jurnal Ergasterio*, 3(2).
- An-Nafi', A. F. (2019). Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta. *interest : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1–46.
- Anggraini, F. D., & Ilyas, J. (2023). *Analisis Sikap dan Pengetahuan Petugas terhadap Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X, Tangerang Selatan, Banten*. 6(4), 595–604.
- Arisanti, D., Rianto, M. R., & Harimuswarah, M. R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun Analysis of the Effect of Quality of Clinical Laboratory Services on Outpatient Satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassa*. 10, 83–94.
- Aritonang R., L. R. (2005). Kepuasan pelanggan: pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS. *Gramedia*, 4(11), 18–29.
- Ashari, S. P. B. (2005). *Analisis statistik dengan MS. Excel dan SPSS*. Yogyakarta : Andi. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=525109>
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>

- Beka, M. N. T. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Mauponggo Kabupaten Nagekeo Bulan April 2019. April.* <http://repository.poltekeskupang.ac.id/id/eprint/2031>
- Chusna, N., Fetriana, T., Adawiyah, R., Palangkaraya, U. M., Raya, P., Kefarmasian, P., & Pahandut, P. (2018). Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya Level of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services in Community Health Centers of Pahandut Palangka Raya. *Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya, Palangka Raya, Indonesia, 2016–2019.*
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9. <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/2991>
- Ermila, S. D. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ar Rasyid Palembang Tahun 2021.* 72.
- Farida, N. L. (2017). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Magani Di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk.* 01(07).
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes dan Skala Nilai dengan Basica.* Yogyakarta: Andi Offset. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=565385>
- Hair, J.F. (2009). *Multivariate data analysis.* (ke-7 Upper). Kennesaw State University. <https://digitalcommons.kennesaw.edu/facpubs/2925/>
- Hakim, L. N. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-masalah Sosial*, 11(1), 43–55. <https://doi.org/10.46807/aspirasi.v11i1.1589>
- Handayani, I. (2018). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium rsud soe tahun 2018. *Karya Tulis Ilmiah.*

- Handriati, A. A., Sunaryo, & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualiatas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi Annisa Azzahra Handriati 1) Sunaryo 2) Vembri Noor Helia 3). *Jurnal Teknologi Industri*, 21(4), 178–190.
- Hardhiyani, R. (2013). Hubungan Komunikasi Therapeutic Perawat Dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien Rawat Inap. *Developmental and Clinical Psychology*, 2(2), 56–61. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/dcp>
- Haryadi, D. & S. S. (2013). Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Daulan*, 7(2), 55–66.
- Hertanto, E. (2017). *Perbedaan Skala Likert Lima Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala*. Metodologi Penelitian. <https://www.academia.edu>
- Hidayah, N. (2015). *Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS NON PBI) Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga Di Kecamatan Laweyan Surakarta*.
- Hutauruk, P. M. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan. *Jurnal Ilmiah Kebidanan IMELDA*, 4(2), 556–564.
- Inayah, A. N. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Depok*. 21, 1–9.
- ISO 15189. (2012). *Medical Laboratories Particular Requirements for Quality and Competence*.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Siti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Snast*, November, 6.
- Junita Bancin, L., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2020). Gambaran Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di RSUD Dr. Rm Djoelham Binjai Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(1), 16–19. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i1.347>
- Kamil, H. (2012). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nursing Journal*, 5(3), 90–100.

Kawahe, M., Mandagi, C. K. F., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4), 261–269.

Kemenkes. (2022). *Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah*. 1–94.

Khairunnisa, N. A., & Arsandrie, Y. (2020). Kenyamanan Visual dan Gerak Pengunjung di Ruang Tunggu Rumah Sakit (Studi Kasus: Gedung Rawat Jalan Rs. Orthopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta). *Sinektika: Jurnal Arsitektur*, 17(2), 113–119. <https://doi.org/10.23917/sinektika.v17i2.11563>

Komite Akreditasi Nasional. (2016). *Syarat dan Aturan Akreditasi Laboratorium dan Lembaga Inspeksi*.

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. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

Laila, N. (2022). *Gambaran Harapan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pasien di Bagian Rekam Medis RSUD Prof. Dr. Ma. Hanafiah. SM. Batusangkar*.

Lestari, D. Y. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Univeritas Muhammadiyah Malang. *Medica Arteriana (Med-Art)*, 1(2), 28. <https://doi.org/10.26714/medart.1.2.2019.28-34>

Loekito, A. R., & Hukama, L. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta). *International Journal of Social Science and Business*, 1(4), 265. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v1i4.12533>

Madania, M., Candrasari, A., Prastyo, Y., Ichsan, B., Kedokteran, F., Surakarta, U. M., Burhannudin, K., & Alamat, I. (2021). *The Satisfaction of BPJS Patients on Primary Health Care to Waiting Service Time*. 1156–1183.

- Makhfudlotin, L. (2016). *Hubungan Tingkat Kepatuhan Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Internal Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Umu Rara Meha Waingapu*. <http://repository.unimus.ac.id/127/>
- Mardianingsih, D., & Tamri. (2017). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *JUKMAS: Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(2), 134–149.
- Mayro, S., Nugroho, E., & Simatupang, O. L. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018 The Level of Patient Satisfaction on FnaB Services in Anatomical Pathology Laboratory of Abdul Wahab Sjahranie Samari. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 198–206.
- Mukhtari, B. F. Al. (2010). *Kepuasan Pelanggan Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Muwadi Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3. [http://eprints.ums.ac.id/87274/12/Naskah Publikasi rev.pdf](http://eprints.ums.ac.id/87274/12/Naskah%20Publikasi%20rev.pdf)
- Nadaa, Z. (2017). Pengaruh Desain Interior Pada Faktor Kenyamanan Pasien Diruang Tunggu Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Desain & Seni, FDSK - UMB* |, 4(3), 239–257. <http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/narada/article/view/3223/1776>
- Nindya, A. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi*. <http://eprints.umsb.ac.id/610/>
- Ningsih, R. K. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Cahaya Ujung Tanjung, Rokan Hilir*.
- Nisa, Z. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Novitasari, M., & Suhardi, Y. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Facilities and Prices Regarding Patient Satisfaction in Paviliun Kartika RSPAD Jakarta.” *Jurnal Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, hal. 1-18.

- Nur Hidayati, A., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Nuraga, G. A. (2014). *Pengaruh Dimensi Variabel Kualitas Layanan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Askes Sosial PT. Askes*.
- Nurlian, S. (2021). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021*.
- Pemerintah Indonesia. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indoneisa No.65 Tahun 2005*. www.bphn.go.id
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan*. 086146.
- Peraturan Pemerintah RI. (2018). PP No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal. *Kementerian Hukum dan HAM*, 1–35. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/67029/pp-no-2-tahun-2018>
- Permenkes. (2010). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik. In *Pusat Komunikasi Publik Departemen Kesehatan* (hal. 210). <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-411-tahun-2010-tentang-laboratorium-klinik.pdf>
- Permenkes. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013*. 2013. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23956527/>
- Permenkes. (2020). *bahwa Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan hukum*; 1–80.
- Permenkes RI. (2012). *Permenkes RI Nomor 001 tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. 7(122), 1–25.
- Piranti, K., & Supriyanto, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Di

- Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum (Rsu) Haji Surabaya Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(2), 160.
<https://doi.org/10.20473/ijph.v14i2.2019.161-174>
- Pratiwi, D. A. (2019). Analisis Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Pengguna Kartu Indonesia Sehat Di Kota Batam. *Measurement : Jurnal Akuntansi*, 13(2), 102.
<https://doi.org/10.33373/mja.v13i2.2034>
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/2819/2206>
- Priyoto. (2014). *Teori sikap dan perilaku dalam kesehatan : dilengkapi contoh kuisisioner / Priyoto* |. OPAC Perpustakaan Nasional RI.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1061597>
- Purbohastuti, A. (2018). Dampak Hicard Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Hypermart. *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 190–204.
<https://doi.org/10.35448/jmb.v10i2.4179>
- Purwata, K. D. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review*. 1–47.
- Rachmawati, B., Retnoningrum, D., & Ariosta. (2018). *Manajemen Laboratorium Klinik Seri VII Improving the quality of laboratory management in daily practice*. Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rahma, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Keputusan Pasien rawat jalan di rumah sakit Al islam bandung. (*Journal of Hospital Administration PPT ARSI Abstract*, 1(1), 1–13.
- Rahma, P. A. (2012). Akreditasi Rumah Sakit, Pengakuan Atas Kualitas Layanan. *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Rahmayanti, S. N., & Ariguntar, T. (2017). Characteristics of Respondents in Using Health Insurance in the BPJS Era at Cisoka Health Center, Tangerang Regency January-August 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 61–65.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6128>. Karakteristik

- Ramadhan, A. R. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya Dengan Metode Servqual Tahun 2022*.
- Ramadhan, S. D. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Batu Kota Batu*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. <http://etheses.uin-malang.ac.id/21210/1/16670073.pdf>
- Rizqi, A. W. M. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Puskesmas Sisir Kota Batu*. *Central Library Of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Of Malang*.
- Ruditya, A. N., & Chalidyanto, D. (2015). *Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan*. 3(1), 1–27.
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Kualitas Pelayanan Gojek (Studi Pelanggan Di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Sari, F. M., & Suprianto. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Global Medan. *Jurnal Dunia Farmasi*, 1(3), 91–100. <http://ejournal.helvetia.ac.id/index.php/jdf/article/view/4371/226#>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Sosmira, E., Harahap, J., & Suroyo, R. B. (2021). Analisis Kepuasan Penggunaan Laboratorium Klinik Di RSUD Sijunjung Sumatera Barat Tahun 2019. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), 488–501.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono (Cet. 6)*. Bandung : Alfabeta.

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Suryani, E. (2021). Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Muara Sikabalu Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan *JURNAL Public Administration, Business and ...*, 1. <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/71>
- Susmaneli, H., & Triana, A. (2014). Dimensi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Program Jampersal. *Kesmas: National Public Health Journal*, 8(8), 418. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v8i8.414>
- Swastika, A. G., Setiyadi, N. A., & Werdani, K. E. (2021). *Kajian Literatur Faktor-Faktor Yang Di Rumah Sakit*. 4, 1–15.
- Tanjung, R. D., Nuryani, D. D., Sari, N., Hermawan, D., & Amperaningsih, Y. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Tes Pcr Di Laboratorium Patologi Klinik Rsud Dr.H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2021. *Jurnal Dunia Kesmas, Vol 11, No.* <http://www.ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/article/view/6850/0>
- Umar, H. (2010). *Riset pemasaran dan perilaku konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- UU. (2009). UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS. *Undang-Undang Republik Indonesia*, 41. <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2009/uu0442009.pdf>
- Wahyuni, S., Masyhar, A., & Rahim, S. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bagi Pasien Ugd Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Kalosi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. *Journal unismuh, Nomor 3*, 886.
- Wardani, D. K. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan*. 24.
- Widoyoko, E. P. (2012). Teknik penyusunan instrumen penelitian. *Pustaka pelajar*, 7(5), 2441–2450. <https://doi.org/10.11591/ijece.v7i5.pp2441-2450>

- Widyaningsih, D. S., & Maryani, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 1111–1118. <https://doi.org/10.38165/jk.v9i1.80>
- Yildiz, A., & Kaya, S. (2014). Perceptions of nurses on the impact of accreditation on quality of care. *Clinical Governance: An International Journal*, 19(2), 69–82. <https://doi.org/10.1108/CGIJ-07-2013-0021>
- Zainuddin, M., Utomo, W., & Herlina. (2015). Hubungan Stres dengan Kualitas Hidup Penderita Diabetes Millitus Tipe 2. *Jurnal Online Mahasiswa*, 2(1), 890–898.