



## DAFTAR PUSTAKA

- Ameen, D. K. K. K. H., 2024. Experience and challenges of acute coronary syndrome patients in care provision: a qualitative systematic review. *Biomed Central*, Issue 13(184), pp. 1-13.
- Amri, A. R. F. & L. D., 2024. The influence of patient experience on decision-making and outcomes in healthcare. Issue 12(2), p. 45–56.
- Berwick, D. N. T. a. W. J., 2008. The triple aim: care, health, and cost. Issue 27(3), p. 759–769.
- Bull, C., 2021. Patient satisfaction and patient experience are not interchangeable. Issue 33(1), pp. 1-12.
- Cambridge, MA: Institute for Healthcare Improvement, 2001. *Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century*.
- Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS), 2023. *HCAHPS: Patients' Perspectives of Care Survey*.
- Daleske, C. B., 2024. *The Five-Dimension Patient Experience Model and Its Applications in Healthcare*. p. 11.
- Dewi, R. A. S. C. A. S. P., 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Indonesia: Literature Review. Issue 6 (10), Pp. 40-49.
- Ferreira, D. C. V. I. P. M. I. C. P. V. M., 2023. Patient Satisfaction With Healthcare Services And The Techniques Used For Its Assessment: A Systematic Literature Review And A Bibliometric Analysis. Issue 11(69), Pp. 1-31.
- Friedel, A. L. S. S. K. C. F. G. M. B. U. D. A. S. O. H. S. A. B. C. W. & K. A. 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'. Issue 11(6), P. 797.
- Friedel, M. T. I. K. G. P. R. C. D. S. H., 2023. Opportunities And Challenges In The Diagnostic Utility Of Dermal Interstitial Fluid. Issue 7, P. 1541–1555.
- Guan, T. C. X. L. J. & Z. Y., 2024. Factors Influencing Patient Experience In Hospital Wards: A Systematic Review. Issue 23, P. 527.
- Herdian, R. S., 2024. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rsud Oku Timur Tahun 2021. Issue 4(6), Pp. 9455-9468.



- Institute For Healthcare Improvement (Ihi), 2008. The Triple Aim: Optimizing Health, Care, And Cost.
- Irawan, B. S. E. D., 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). Issue 3(1), Pp. 58-64.
- Ismandani, R. S. U. A. K. M. S., 2024. Eksplorasi Pengalaman Pasien Dan Keluarga Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Ruang Intensive Cardiovascular Care Unit (Cvcu) Rsud Dr. Moewardi Surakarta. Issue 03(27), Pp. 86-91.
- Juniarsa, I., 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X..
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia., 2020. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Laia, G. P. I. L. S., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Issue 01(4), P. 696.
- Larson, E. S. J. B. M. A. T. O., 2019. When The Patient Is The Expert: Measuring Patient Experience And Satisfaction With Care. Bull World Health Organ. Issue 97, Pp. 563-569.
- Marlina, R. S. R. E. M. E. Y., 2024. Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Dengan Ewom Sebagai Mediasi Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Jawa Barat. Issue 6(3), Pp. 395-407.
- Mroz, G. P. C. G. T. A. P. Y., 2015. Patient Experience In Healthcare: A Systematic Review Of How It Is Conceptualised And Measured. Patient. Issue 2(1), P. 7-24.
- Mustakim, S. B. M. A. M. R. A., 2024. Pengaruh Pengalaman Pasien Terhadap Kepercayaan Pelayanan Dengan Kepuasan Sebagai Intervening Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Issue 5 (2), Pp. 438-452.
- Niartiningsih, A. N., 2023. Pengaruh Dimensi Patient Experience Terhadap Kepuasan Pasien Di Rs Haji Provinsi Sulawesi Selatan. Issue 4(2), Pp. 123-131.
- Picker Institute, 2002. Patient-Centred Care: What It Is And How To Achieve It.
- Republik Indonesia, 2023. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Simbolon, J. S. S. D., 2022. Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Issue 1(4), Pp. 591-599.
- The Beryl Institute, N.D. About The Beryl Institute: Defining The Patient Experience.



- Widodo, M. R., & Prayoga, D. (2022). Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Di Fasilitas Kesehatan Primer: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(2), 568–572. <https://doi.org/10.54371/Jiip.V5i2.458>
- Winarso, F. A. P. E. R. S., 2020. Kualitas Pelayanan Kesehatan Apda Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tk. Iv Kota Samarinda. Issue 8(1), Pp. 8943-8952.
- Wolf, J., 2014. Defining Patient Experience. Issue 1(1), P. 7–19.
- World Health Organization, 2003. *Hospitals: Planning, Organization And Management*.