

## DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. W. Y., & Sudana, I. P. (2016). Strategi Dan Pengukuran Kinerja Badan Rumah Sakit Umum Tabanan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *EJurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 15(3), 2240–2268.
- Asmal, M., & Rosyid, H. F. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Perawat Rumah Sakit Umum. *Jurnal Intervensi Psikologi (JIP)*, 4(2), 173–189.
- Depkes, RI. (2005). Indikator Kinerja Rumah Sakit, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Dewi Sanjaya, I., & Martono, S. (2012). *Management Analysis Journal*, 1(2), 120–128.
- Fourika, F. (2006). Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Rumah Sakit Yos Sudarso Padang. *Tesis*. Program S2 Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati. (2012). Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Universitas Indonesia*, 131.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang republik Indonesia Nomer 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Kelmanutu, L. S. (2013). Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal MKMI*, 221–229.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Kosasih, M. S. A., & Suprapti, S. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard Di Rumah Sakit Dr. Etty Asharto Batu. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 6(2), 101–112.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Principle of Marketing*. Erlangga.
- Lestari, T. (2016). *Asuhan Keperawatan Anak*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: ANDI.
- Medinal. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja Operasional Rumah Sakit Timah Pangkalpinang dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 7(2), 25–36.
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2017). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT . AKR. *Jurnal Teknik Industri*, 6.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains Dan Teknologi Industri*, 9(1), 1–8.
- Nurdin, R. H. (2019). Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Pt. Yyy Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 3(3), 83–90. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4974>
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. T. W. N. (2014). ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BENGKEL DENGAN METODE SERVQUAL, IPA, DAN INDEKS PGCV (Studi Kasus di PT . Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Industri*, 2(6), 1239–1250.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2006). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, & Nurwandi, M. (2009). Produk Jasa Studi Kasus Pada Rumah Sakit Karya Bhakti. *Ilmiah Ranggagading*, 9(2), 137–147.
- Sumarni. (2017). Analisis Kinerja Organisasi dengan Pendekatan Balanced Scorecard di Rumah Sakit Ibnu Sina Makasar. *Unnes Journal of Public Health*, 6(4), 245–252.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. ANDI.

Vanesa, D., Firman, F., & Mesta, H. A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28. <https://doi.org/10.24036/jkmw0284900>

Wibisono, D. (2016). *Manajemen Kinerja*. Erlangga.

