

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P. K. (2021). *Service Quality Implementation in Hospitals (A Comparative Study of a Government & a Private Hospital In Wolaita Sodo, Ethiopia)*. February 2016. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11759.36004>
- Agus Jana Susila, G. P. (2015). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(2), 396–409. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v3i2.4465>
- Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)*, 1(1), 1–7.
- Alifah, U. N., Prahutama, A., & Rusgiyono, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), 144. <https://doi.org/10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151>
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (2021). Comparing public and private hospitals' service quality. *Journal of Public Health (Germany)*, 29(4), 839–845. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01188-9>
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method* 4(2).
- 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. <https://doi.org/10.20885/intervensipsikologi.vol4.iss2.art3>
- Bo, R., & Gottfridsson, P. (2021). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development*. 1–70.
- Cheng San, N. A. (2022). Service Quality and Patient satisfaction in Lean hospitals, Malaysia during the Covid-19 pandemic. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(5), e001501. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v7i5.1501>

- Devani, V., & Setiawan, A. (2015). Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Pt. Yyy Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Metoda Balanced Scorecard*, 13, 83–90. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v3i3.4974>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>
- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmelia, I., Srimayarti, B. N., Wijayanto, T., Leonard, D., Harefa, W. L., Sari, W., & Ningsi, F. F. (2022). Pelatihan Service Excellence Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan di RSIA Mutiara Bunda. *Jurnal Abdidias*, 3(3), 607–611. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v3i3.636>
- Hartati. (2012). Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Universitas Indonesia*, 131.
- Indonesia. (2009). *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan* (Vol. 27, Issue 7, pp. 1–5). Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Indonesia. (2017). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawan, A., Lestari, T., & Rohmadi. (2016). Analisis Pemanfaatan Data Sensus Harian Rawat Inap Untuk Pelaporan Indikator Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Ngawi. *Jurnal Kesehatan*, IV(2), 62–87. <https://ejurnal.stikesmhk.ac.id/index.php/rm/article/view/10/8>
- Kusuma, R. W., & Suwitho. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4(12), 1–17.
- 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.
- Olga, L., & Rudihartati, L. (2020). *Implementasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Udang Beku*. 194–205.

- Permana, A. (2016). tujuan Rumah Sakit. *Repository.Unisba.Ac.Id*, 17–50.
http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/3111/06bab2_Angga+Permana_10040008148_skr_2016.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Pramono, S. N. W., Ulkhaq, M. M., Rachmadina, D. P., Trianto, R., & Almira, P. (2018). *The Use of Quality Management Techniques : The Application of the New Seven Tools*. 2018(June), 105–112.
<https://doi.org/10.6703/IJASE.201802>
- Rahman, M. R., & Kutubi, S. S. (2013). Assessment of service quality dimensions in healthcare industry A study on patient's satisfaction with Bangladeshi private Hospitals. *International Journal of Business and Management Invention ISSN (Online)*, 2(4), 2319–8028. www.ijbmi.org
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 2.
<https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>
- Rosita, R., & Tanastasya, A. R. (2019). Penetapan Mutu Rumah Sakit Berdasarkan Indikator Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 166–178.
<https://doi.org/10.34035/jk.v10i2.392>
- Sugiyono. (2006). *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.
- Sumarsid, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah AJAM-Progress*, 12(1), 70–83.
<https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Tjiptono, F. (2014). Service, Quality & Satisfocion. *Diseño De Un Modelo De Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios Hoteleros Eco Turisticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, Que Permitira El Mejoramiento De La Informacion Financiera*, 97.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 4*. ANDI.
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi*, 1(2), 1–15.

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>

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>

Vasanthan, H. (2021). *Service Quality of a private hospital in tiruchirapalli. April.*

Wilhelmina, K. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN MERAUKE Wilhelmina Kosnan 1 * 1. *Ekonomi, Jurnal Magister, Pascasarjana Universitas, Manajemen Soedirman, Jendral*, 21, 1–11.

