

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.
- 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., & Suprpti, 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.
- Lupiyoadi, & Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Selemba Empat.
- Ningsih, S. (2011). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 101–108.

- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains*.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang.
- Pujawan, & Inyoman. (2010). *Supply Chain Management. Edisi Kedua*. Surabaya: Guna Widya. 67
- Rosa, S. E., Hidayat, A., & Iksari, D. M. (2014). Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Produk Kebab dengan Metode Kano (Studi Kasus di Outlet “Kayana Kebab & Burger”, Malang).
- Rosjid, H. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dengan Metode Servqual.
- Sahfitri, V., & Yulianingsih, E. (2015). Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 151-162.
- Soetjipto, B. (1997). *Pengembangan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Solihat, D. F., & Prarendra, I. (2014). Analisis Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Salon Khusus Wanita dengan Menggunakan Metode Kano pada Mahasiswi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Tahun 2014/2015.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Supranto. (1992). *Statistik: Teori dan Aplikasi, Edisi Kelima, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Service Quality and Kano's model into QFD for service excellence development. *Managing Service Quality*.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triton, P. (2002). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Triwibowo, S., Rukmi, H. S., & Harsono, A. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality.

Umar, H. (2005). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.

Vincent, G. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Wahyani, W., & Ikhsan. (2010). Penerapan Metode Service Quality untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan.

