

## DAFTAR PUSTAKA

- Alhaviz, Zailani, et al. (2021). Pelayanan Prima Perspektif Service Excellence dan Customer Satisfaction (Studi Kasus Pada PT. Angkasa Pura II Cabang Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6(2), 407-416.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ghunu, Agustinus; Purwatiningsih, Annisa; Fithriana, Noora. Efisiensi Efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Mewujudkan Pelayanan Prima (Studi Di Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2024, 13.1: 86-97.
- Haque-Fawzi, M. G., Iskandar, A. S., Erlangga, H., & Sunarsi, D. (2022). *STRATEGI PEMASARAN Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books.
- Haque-Fawzi, Marissa Grace, et al. *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books, 2022.
- Haque-Fawzi, Marissa Grace, et al. *Strategi Pemasaran Konsep, Teori dan Implementasi*. Pascal Books, 2022
- Laia, Bestari, et al. *Manajemen Mutu Pendidikan Humanis Terpadu (Total Manajemen Quality) Berbasis Tri Hita Karana*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2024.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan. Diakses tanggal 20 Desember 2023 dari <https://www.djkn.kemken.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik. Diakses tanggal 20 Desember 2023 dari <https://bphn.go.id/data/documents/kotatangerangsel-2013-4.pdf>

Priyono, Edy dan Rofiqo Anis Maftukhah. (2022). "Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Vol. 23, No. 1, hal. 1-14. Priyono, Edy dan Rofiqo Anis Maftukhah. (2022). "Strategi Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 23(1), 1-14.

Puryatama, Arnita Febriana; Haryani, Tiyas Nur. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 2020, 3.1: 40-54.

Service Excellence: Maximizing Customer Delight" oleh Michael D. Basch dan Chris Tobe (2022).  
Strategi Pemasaran di Era Digital" oleh Rhenald Kasali (2023).

Tjiptono, Fandy. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Nataliya Ivanova dan Rumen Marinov (2022) : *jurnal International Journal of Marketing Studies*. The Marketing Mix (7P) and Its Application in the Marketing of Higher Education

Trisnawati, Cut Sarah dan Taufan H. Mahulauw. (2023). "Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19." *PETRA Accounting and Finance Journal*, 1(1), 1-9.

Giyahee Kim dan Asli Zeynep Arslan (2022) : *jurnal Sustainability*. The Use of SWOT Analysis in Strategic Planning: A Literature Review"

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Diakses tanggal 21 Desember 2023 dari <https://farmalkes.kemkes.go.id/unduh/uu-no-36-2009-kesehatan/>

Wahyuni, N. P. S. (2020). Analisis produk layanan rawat inap di rsud wangaya denpasar berdasarkan stp (segmenting, targeting, positioning) dan 4 p (product, price, place, promotion). *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(1).

Wijaya, Andra Yudha dan Nuruni Ika Kusumawati. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Prima Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 11(1), 48-59.