

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Borie, H. M., & Sheikh Damanhour, A. M. (2013). Patients' Satisfaction of Service Quality in Saudi Hospitals: a Servqual Analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(1), 20–30. <https://doi.org/10.1108/09526861311288613>
- 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. (2020). Comparing Public and Private Hospitals' Service Quality. *Journal of Public Health*, 581, 839–845. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01188-9>
- Ama, P. G. beda, Wahyuni, D., & Kurniawati, Y. (2020). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi dalam Memilih Pelayanan Kesehatan pada Mahasiswa Perantau. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 35–42. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.479>
- Ariani, D. wahyu. (2021). *Manajemen Kualitas* (2nd ed.). Universitas Terbuka.
- Arif, Y. Y., Pusporini, P., & Ismiyah, E. (2021). Integrasi Servqual dan Kano Model ke Dalam Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(1), 131. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i1.3222>
- Arikunto, S. (n.d.). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Service Marketing*. Tata McGraw Hill.
- Chandra, T., Stefani Chandra, B.Bus.Com, M., & Layla Hafni, S. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work For You*. Prentice Hall.
- Deming, W. E. (1986). *Out of Crisis*. MA: Massachusetts Institute of Technology.

- Dincel, S. (2023). Measuring Service Quality Level : Istanbul Public Hospitals Inpatient Example. *Journal of Current Researches on Health Sector*, 13 (1), 103-112, October. <https://doi.org/10.26579/jocrehes.13.1.8>
- Djayakusuma, M., Shofi Mulyati, D., & Nana Supena, A. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Lembang. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 2(1), 1–5. <https://doi.org/10.29313/bcsies.v2i1.244>
- Fatimah, S. E. (2023). Customer Satisfaction Assessment Through Importance-Performance Analysis. *International Journal of Innovative Technologies in Social Science*, 3(March), 31–34. <https://doi.org/10.31435/rsglobal>
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Customer Satisfaction Assessment Through Importance-Performance Analysis* (3rd ed.). Mc Graw-Hill.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2020). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (7th ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.4337/9781788975599.00039>
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Stauroopoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using Servqual Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Haliman, A., & Wulandari, A. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit* (B. R. W (ed.)). Andi.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2006). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases* (3rd ed.). Thomson South-Western.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. unitomo press.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality Into Goods and Services*. Free Press.
- Kemenkes RI. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018* (pp. 1–35).
- Kemenkes RI. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Reublik Indonesia Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit* (Issue 3, pp. 1–80).

- Khikmawati, E., Wibowo, H., & Farla, Z. (2020). Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 5(1), 56. <https://doi.org/10.24014/jti.v5i1.7364>
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). *Principles of Marketing* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kristina, Fathorrahman, & Karnawati, T. A. (2020). Analysis of Hospitalization Service Quality on the Inpatients of Mutiara Bunda Malang Maternity Hospital Using Servqual and Kano Models. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 100(4), 92–98. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-04.13>
- Kusumadewi, S., & Hari, P. (2010). *Aplikasi Logika Fuzzy Sistem Pendukung Keputusan* (2nd ed.). Graha Ilmu.
- Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2019). Metode Servqual dan Importance Performance Analysis untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa di Cirebon. *Jurnal Digit*, 9(2), 167. <https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- Mardikanto, O., Kristiyono, E., & Nurhaeni, F. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 79–82. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v4i1.101>
- Nasikh, A. R., Leksono, E. B., & Widyaningrum, D. (2021). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs di Upt. Puskesmas Alun-Alun Gresik dengan Menggunakan Metode Servqual Dan AHP. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 381–391.
- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Abdul Khannan, M. S. (2019). Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Pratiwi, A. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology*, 2(1), 22–35. <https://doi.org/10.52435/jaiit.v2i1.39>

- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. StaiaPress.
- Robyn, G., Askandari, F., & Abimanyu, A. F. (2022). *Analisis Penggunaan Digitalisasi Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kalimantan Barat*. June.
- Romiz, O. I., & Gultom, A. I. (2023). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Produk Internet Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus PT. Telkom Witel Lampung). *Jurnal Ekonomika*, 12(1), 242–251.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical Staff Services Quality to Patients Satisfaction Based on SERVQUAL Dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51–57. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Simamora, I. (2020). Metode Fuzzy Servqual dalam Mengukur Kepuasan Pasien PJT Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Rumah Sakit. *Curere*, 4(1), 43–51.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (2013). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senopati Bantul Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health)*, 7(1). <https://doi.org/10.12928/kesmas.v7i1.1047>
- Sukwadi, R., Josua, P. P., & Tannady, H. (2021). Penerapan Model Integrasi Fuzzy Servqual-IPA-QFD dalam Analisis Kualitas Layanan Stasiun Gambir. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan*, 5(1), 181. <https://doi.org/10.24912/jmstkik.v5i1.9628>
- Supranto, J. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen*. Rineka Cipta.
- Suryapranatha, D. (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)-Fuzzy di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit. *Buana Ilmu*, 1(1), 56–65. <https://doi.org/10.36805/bi.v1i1.98>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.

Toliaso, C. S., Mandagi, C. K. ., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7, 1–10.

Wahyuni, H. C. (2020). Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur dan Jasa. In *Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-79-7>

Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior* (4th ed.). John Wiley & Sons.

Yanti, F., & Nugraha, W. (2024). Integrasi Metode E-Servqual dan Metode Fuzzy pada Pengukuran Kualitas Pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 7(1), 412–420. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i1.18640>

Zuraidah, E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality). *Prosisko*, 5(2), 137–139. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>

