

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2019). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*.
- Arianto, N., & Setiawan, A. (2020). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Feasible (JIF)*.
- Astuti, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- Dalfian, A. Farich, E.M. Utari.(2020). Faktor Dominan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Lampung Tengah Tahun 2019. *Jurnal Dunia Kesmas*.
- Dr. Drs.Ismail Nurdin, M. s. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (S. H. Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia, Surabaya.
- Goetsch, L. Davis. 2019. Quality Management for Production, Processing, and Services. Columbus: Prentice Hall.
- Hidayat, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Hurriyati, R., (2020), *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung, Penerbit Alfabeta
- Kotler, Philip, Keller K.L (2019). Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi (2019). Strategi Pemasaran.Yogyakarta: Andi
- Muliawati (2021) Service Quality pada Pelayanan Rawat Inap Pasien di Rumah Sakit Paru Sumatera Barat.
- Moenir, H.AS (2020). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta

- Rizal.F, T.A.Marwati, S.Solikhah. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas ( Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*.
- RS M. Djamil. Profil Perusahaan. Diakses <https://rsdjamil.co.id/profil/tentang-kami/> pada tanggal 27 Maret 2024
- Sari, D. P. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Staf di RSUD Haji Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Sari K.I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Sunyoto, Danang. 2019. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi, dan Kasus). CAPS (Center for Academic Publishing Service): Yogyakarta.
- Tantowi, Rahayu (2023). Peran Sentral Rumah Sakit dalam Menyediakan Perawatan dan Pengobatan bagi Pasien: Tantangan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Tigana, I. S. (2019). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Loyalitas Pengguna Km. Kelud PT. Pelayaran Nasional Indonesia Jurusan Tanjung Balai Karimun-Belawan. Skripsi.
- Tjiptono, Fandy, (2019). Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media.
- Tjiptono (2019) Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tute, K. J., Suryani, L., & Aje, A. U. (2020). Pengaruh Iklim Kerja dan Kualitas Mengajar Guru terhadap Prestasi Belajar siswa. *Jurnal Basicedu*.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston.
- Zulkarnain, Z., & Handayani, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*.