

REFERENCES

- Apriani, R., & Ambia, A. (2022). Pengaruh ketersediaan APD dan pengetahuan terhadap kepuasan perawat dalam pencegahan Covid-19. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 16(2), 100–108. <https://doi.org/10.33024/hjk.v16i2.5207>
- Apriliana, & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara. *JURNAL MANEKSI*, 11(2), 498–504.
- Apryani, J. (2025). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction, Patient Trust, and Patient Loyalty. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 1755–1766.
- Ardiansyah, F. A., & Sulistiyowati, W. (2024). Pengukuran Kepuasan Nasabah Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Important Performance Analysis (IPA) Pada Jasa Bank. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(3), 532–542. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i3.1440>
- Asifa Kurnia Saria, N., Samsualam, & Khidri Alwi, M. (2023). Analisis Harapan Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Profesional Health Jurnal Special Issue*, 5(1), 219–231. <https://www.ojsstikesbanyuwangi.com/index.php/PHJ>
- Azhari, C. D. S., Afif, Z., & Kustati, M. (2023). Penelitian Mixed Method Research Untuk Disertasi. *Journal Of Social Science Research*, 3, 8010–8025.
- Christanto, Y. A., Farida, N., & Arso, S. P. (2024). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. In *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia* (Vol. 7, Number 2, pp. 366–372). Muhammadiyah Palu University. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4941>
- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *JEISBI*, 04(03), 115–125. <https://cekgangguan.id/layanan/m-banking->
- De Fretes, R. A. (2022). Analisis Penyebab Kerusakan Transformator Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram and 5-Why Analysis) di PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Kiandarat (Vol. 16, Number 2).

- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Erniyani, & Aulia Hasdir, N. (2023). Perbaikan Kualitas Pelayanan Pengguna BPJS Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(1), 21–29.
- Fanani, A., Kurniawan, M. D., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik dengan Metode Servqual Terintegrasi dengan IGA. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2, 175–185.
- Firmansyah, F. A., Ismiyah, E., & Jufriyanto, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Barbershop dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 7(1), 2621–1262.
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 9, Number 1).
- Jatmiko, R. D. (2025). *Kualitas Layanan, Kualitas Produk Sebagai Basis Keunggulan Bersaing*. UMM Press.
- Kotler, P. K. K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Dukungan Suami terhadap Hambatan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang pada Multipara Akseptor Aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664. <https://doi.org/10.20473/mgk.v13i2.2024.659-664>
- Ministry of Health. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*.
- Ministry of Health. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.

- Ministry of Health. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*.
- Ministry of Health. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Muharni, Sumarti, Syamsiah, Candra, Tosepu, R., Effendy, D. S., & Susanty, S. (2022). Analisis Kepuasan Kerja Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Bahtermas. *Miracle Journal of Public Health (MJPH)*, 6(2), 149–157.
- Mutasil, A., & Sujana, D. (2021). Pengenalan Wajah Menggunakan OpenCV Untuk Validasi Peserta Ujian Penerimaan Mahasiswa Baru. In *Jurnal Sistem Komputer dan Kecerdasan Buatan* (Vol. 5).
- Najmah, Adelliani, N., S, C. A., & Z, A. R. (2023). *Analisis Tematik pada Penelitian Kualitatif*. Salemba Medika.
- Ningsih, E. S., Fatimah, F. S., Sarwadhamana, R. J., & Sulistyaningsih, E. (2021). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kuesioner Manajemen Talenta. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(2), 52–55. <http://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA>
- Pebriyani, A., & Kom, L. M. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Pada Klinik Shifa Medika Bogor*.
- Ratu, N. F. T., Uslianti, S., & Anggela, P. (2023). Pengukuran Kualitas Pelayanan dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggan pada Toko XYZ Menggunakan Metode SERVPERF (Service Performance). *Jurnal Teknik Industri Universitas Tanjungpura*, 7(3), 49–52. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i2.162>
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan*.
- Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.
- Ridho, M., & Sunarto. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Muntilan. *Berkala Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat (Scientific Periodical Journal*

Of Medicine And Public Health), 3(1), 50–60.
<https://doi.org/10.20885/bikkm.vol3.iss1.art6>

- Rozali, C., Zein, A., & Farizy, S. (2023). Penerapan Analytic Hierarchy Process (AHP) untuk Pemilihan Penerimaan Karyawan Baru. *Jurnal Informatika Utama*, 1(2), 32–36. <https://doi.org/10.55903/jitu.v1i2.153>
- Sadewo, E., Siregar, F. H., Sukirna, I., Adisusanto, J., & Fauzan, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Hewan di Indonesia. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2), 193–200. <http://jakartadoglovers.com>
- Sambodo, R. S. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. In *JTSI* (Vol. 3, Number 1).
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 5(3), 110–116.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128.
- Tugiman, Herman, & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(2), 2407–4322. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Wangsajaya, Y., Zarlis, M., Situmorang, Z., & Wibowo, A. (2023). *Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik dengan Indikator Presisi POLRI Berbasis Kecerdasan Buatan*. PT. Nas Media Indonesia.

Watrianthos, R., & Suryadi, S. (2023). Distribusi Spasial Unmet Need Pelayanan Kesehatan dengan Algoritma K-Means untuk Pemetaan Provinsi di Indonesia. *Bulletin of Information Technology (BIT)*, 4(2), 361–368. <https://doi.org/10.47065/bit.v3i1>

Widhianingsih, W., & Wahyuni, H. C. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Sepatu dengan Metode Failure Mode and Effect Analysis, Grey Relational Analysis, dan Root Cause Analysis. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 3(3), 1–17. <https://doi.org/10.47134/innovative.v3i3>

Yucha, N., & Ekasari, R. (2023). *Manajemen Kualitas* (IMFieda, Ed.; 1st ed.). AE Publishing.

Yunitasari, E., Kadarisman, M., & Ibrahim. (2025). Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Fasilitas Kesehatan Berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Toboali Kabupaten Bangka Selatan. *Jurnal Implementa Husada*, 6(1), 1–46.

Zani, F. R., & Supriyanto, H. (2021). *Analisis Perbaikan Proses Pengemasan Menggunakan Metode Root Cause Analysis dan Failure Mode and Effect Analysis dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Produk pada CV. XYZ.*

