

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, A. 1999. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, AH. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bitner, M. J., Faranda, W. T., Hubbert, A. R., & Zeithaml, V. A. (1997). *Customer contributions and roles in service delivery*. *International Journal of service industry management*.
- Dewi, Shanty K., et al. .2018. *Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO*. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Faizan, Mohsan. 2011. *Impact of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intentions to Switch: Evidence from Banking Sector of Pakistan*
- Ghozali I. 2008. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Ed ke-2.
- Gunawan, A., et al. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasien Rawat Jalan di Krakatau Medika Hospital*. *Journal of Engineering and Management In Industrial System* : Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing*. Jakarta: Media Pressindo.
- Irawan, Beny. 2020. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)*. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*. Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam
- Jazuli, M; Samanhudi, D; Handoyo. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ*. Juminten: *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* Vol.01, No.01, Tahun 2020, Hal. 67 - 75. Surabaya: Universitas Pembangunan Nasional Veteran

- Juni. 2014. *Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk Meningkatkan Produktivitas Rumah Sakit Pelabuhan Medan*. Universitas Sumatera Utara
- Kolter, P. & Armstrong, G., 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Rezha. F. 2016. *Upaya Peningkatan Pelayanan Pada Rsmm (Rumah Sakit Mata Masyarakat) Jawa Timur Dengan Menggunakan Integrasi Servqual, Kano Model, dan QFD*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya
- Lovelock Ch, Wright L. 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Martilla, John A., and James, John C. 1977. "Importance-Performance Analysis". *Journal of Marketing*. pp. 77 – 79.
- Martina. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cut Meutia*. Universitas Sumatera Utara
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor selatan: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, Leonard. L. 1990. "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectation". Simon and Schuster. New York.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., Zeithaml, Valarie A. 1991. *Perceived service quality as a customer based performance measure: an empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model*. *Human Resource Management* 30 (3): 335–364.
- Parasuraman, et al. 1998. *Service quality: A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien.
- Prananda, Yandra; Lucitasari, D. R; Khannan, M. S. Abdul. 2019. *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan*

- Pelanggan*. Jurnal OPSI - Jurnal Optimasi Sistem Industri, Vol. 12 No.1 Juni 2019. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
- Republik Indonesia. 1992. *Undang-Undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan Negara RI*.
- RSIA Nabasa. 2021. *Data Indikator Peningkatan Mutu Dan Keselamatan Pasien*.
- Sondari, A. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. UNNES.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing in Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi Ketiga. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Supranto, J. 2007. *Statistik untuk pemimpin berwawasan global*. Salemba empat : Jakarta.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa (edisi kedua)*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Vanesa, Deviana; Firman; Mesta, H. Andi. 2020. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha | 28 Volume 02 Nomor 01, 2020. Universitas Negeri Padang.
- Wahyuningsih, Yuliana. T. 2006. *Analisis Penerapan Total Quality Service dengan House of Quality Pada Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Kelas II Dan III Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga)*.
- WHO Expert Committee on Insecticides, & World Health Organization. 1957. *Expert Committee on Insecticides: seventh report [of a meeting held in Geneva from 10 to 17 July 1956]*. World Health Organization.
- Winarno, Heru; Absor, Tb. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada*

*PT. Media Purna Engineering. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik Vol. 1 No. 2 November 2018. Jakarta: Politeknik APP*

Yakti, Gilang Iriandika. (2018). *Analisis Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality di Amaya Suites Hotel Yogyakarta*

Zeithaml, Parasuraman dan Berry.1993. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. Journal of the Academy of Marketing Science, 1 (21): 1–12

Zeithaml, Valarie A; Bitner, Mary Jo. 2000. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Second edition Hill. New York