

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Lisa Saputri, F. S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*.
- Aritonang, L. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Denny Astrie Anggraini, M. S. (2022). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Service Departement PT. United Tractors Tbk Cabang Pekanbaru Menggunakan Metode Kano. *Surya Teknika*.
- Diniaty, D., & Rusnilawati. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pasien di RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak menggunakan metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value. *Jurnal Teknik Industri*, 2(1), 25-30.
- Dr. Darmawan, M. A. (2024). *Perencanaan Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., . . . Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Harinaldi. (2005). *Prinsip-prinsip statistik untuk teknik dan sains*. Erlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Kementerian Kesehatan Tahun 2023*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2024). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke-12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed ed.). Pearson Education.
- Lestari, S., & Pratama, S. A. (2018). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PASAR SORE*. Tangerang: Jurnal Teknik: Universitas Muhammadiyah Tangerang.
- Levey, S., & Loomba, N. P. (1973). *Health care administration: A managerial perspective*. Philadelphia: W.B. Saunders Company.

- Lu, S.-J. K.-O.-L.-I.-M.-C.-S. (2020). Identification of quality gaps in healthcare services using the SERVQUAL instrument and importance-performance analysis in medical intensive care: A prospective study at a medical center in Taiwan. *BMC Health Services Research.*, 20(908). doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-020-05764-8>.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, D. A. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat .
- Masriyatun, Wahyudin, N., & Yusnita, M. (2022). Kualitas pelayanan puskesmas Lubuk Besar dengan pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 891–899. Retrieved from <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Nasution, H., Manalu, E. D., & Samura, M. D. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASANPASIEN DI POLI UMUM PUSKESMAS GAMBIR BARU, ASAHAN. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2010). *Business model generation: A handbook for visionaries, game changers, and challengers*. John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Salsabila, M. G., & Amrina, U. (2023). Analisis kualitas pelayanan penggunaan aplikasi Sitakon Kementerian Perhubungan dengan metode E-Service Quality. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 164–172.
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhati Husada:Health Science Journal*, 14(2), 215-255.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA .
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Teni, & Yudianto, A. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi pemasaran* (Edisi ke-2 ed.). Yogyakarta: ANDI Offset.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offse.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality and satisfaction* (4 ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Ulfah, M., Trenggonowati, D. L., Arina, F., Ferdinant, P. F., & Sonda, A. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode Servqual dan Lean healthcare. *Journal Industrial Servicess*, 8(1), 38-45. Retrieved from <https://doi.org/10.36055/jiss.v8i1.14443>
- Undang Undang Republik Indonesia. (2009). *Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- World Health Organization. (1948). *Constitution of the World Health Organization*. World Health Organization.
- Yuniarti, C. A., Dachirin, W., Afiya, N. I., & Insani, A. M. (2025). Analysis of Patient Satisfaction Level Towards Services. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(2), 769-780.