

DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., ... & Hoseini, S. H. 2014. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC health services research*, 14(1), 322.
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdullah, A. G. 2013. Service quality and customer satisfaction in the cellular telecommunication service provider in Malaysia. *Researchers World*, 4(2), 1.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01).
- Anbari, Z., Mohammadi, M., & Taheri, M. 2014. Measurement of quality of hospital services via SERVQUAL model. *Life Science Journal*, 11(6), 51-56.
- Ayu, R. P. 2014. Analisis Marketing Mix-7p Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Photography Dan Sinematografi Di Akhmad Maxi Photography (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Basuki, Agus Tri., Imamudin Yuliadi. 2015. *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Danisa Media
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 5(4), 33-42.
- Essiam, J. O. 2013. Service quality and patients satisfaction with healthcare delivery: Empirical evidence from patients of the out patient department of a public university hospital in Ghana. *European journal of business and management*, 5(28), 52-59.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Hatiningtiya, B. R., & Iskandar, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Mh Thamrin Purwakarta. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Jayanti, N. D., Purwanti, S., & Si, M. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *E-Journal Student PEND. TEKNIK BOGA-S1*, 6(1).
- Kariman, A., & INDRIANI, F. 2012. *Analisis Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Kartika, A. Y. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta.
- Khair, H., & Silvianita, A. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Tahun 2016). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2).
- Khusaini, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta.
- Kusumawati, D. 2012. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates* (Doctoral dissertation, PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA).
- Menteri Kesehatan.2008.Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Kepmenkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta
- Menteri Kesehatan.2014.Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 2014 tentang Klinik. Jakarta
- Nugraha, N. C., & Yuniawan, A. 2017. Implementasi Importance And Performance Analysis (IPA) Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan (PNS)(Studi pada Kementerian Pekerjaan Umum Dan

- Perumahan Rakyat, SNVT PJPA Pemali-Juana PPK PAT dan PPK PAB). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 679-692.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel X berdasarkan Matrix Importance Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional (Itenas)*, 1(0), 03.
- Purcărea, V. L., Gheorghe, I. R., & Petrescu, C. M. 2013. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Economics and Finance*, 6, 573-585.
- Putra, A. F. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 15(9), 1873-1892.
- Putranti, A. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi Di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 7(4), 201-207.
- Ramadhani, F. R. 2017. *Pengaruh Arus Kas Terhadap Pertumbuhan Laba: studi pada perusahaan bumn publik tahun 2011-2015* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Safiera, F., & Setyawan, Y. 2017. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(02), 84-92.
- Sekaran, Uma., & Bougie Roger. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Subianto, T. 2007. Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3(3), 165-182.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Syahbana, D. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tiza, M. F., & Susanti, F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.
- Widjanarko, B., & Jati, S. P. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 24-29.