

## DAFTAR PUSTAKA

- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., ALhwadi, H., & Almomani, I. (2021). The relationship among service quality, patient satisfaction and patient loyalty: Case study in Jordan Mafrag Hospital. *Linguistics and Culture Review*, 5(July), 27–40. <https://doi.org/10.37028/lingcure.v5nS3.1368>
- Ali, B. J., Anwer, D. R. N. A., & Anwar, G. (2021). Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The impact of Service Quality Dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical, Pharmacy and Drug Research*, 5(3), 7–19. <https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2>
- Ampah, I. T., & Ali, R. S. (2019). The Role of Service Quality in Patients (Customer) Satisfaction in Public Healthcare Institutions in Ghana. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 5(2), 65–73. <https://doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.52.2005>
- Ariska, N. K. S., & Handayani, M. M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 5(1), 17–30. [https://doi.org/10.47329/jurnal\\_mbe.v5i1.322](https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v5i1.322)
- Armstrong, & Kotler. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth Edition*. Pearson Education, Inc.
- Arsyam, M., & M. Yusuf Tahir. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubadiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 37–47. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.17>
- Asad, M. M., Mohajerani, N. S., & Noursersesh, M. (2016). Prioritizing Factors Affecting Customer Satisfaction in the Internet Banking System Based on Cause and Effect Relationships. *Procedia Economics and Finance*, 36(March), 210–219.

[https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30032-6](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30032-6)

Athanasia, Z., Vasiliki, K., & Maria, T. (2020). An Importance-Performance Analysis of Personal Training Studios and Gyms Service Quality. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 22(1), 403–411. <http://ijpsat.ijsh-t-journals.org>

Aurina, V. (2019). Riwayat RSPAD Gatot Soebroto, Tempat Habibie dan Pejabat Dirawat. *IDN Times.Com*. <https://www.idntimes.com/news/indonesia/vamela/riwayat-rspad-gatot-soebroto-tempat-habibie-dan-pejabat-dirawat/4>

Azizah, L. M., & Lailiyah, K. (2019). Hubungan Persepsi Pasien tentang Keramahan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Pavilyun Rumah Sakit Daerah Sidoarjo. *STIKES Bina Sehat PPNI Mojokerto*.

Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2018). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, dan Puskesmas Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta 2018*. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/30/508/1/jumlah-rumah-sakit-umum-rumah-sakit-khusus-dan-puskesmas-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta.html>

Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Deepublish.

Candramawa, A., Adi Wijayanti, R., & Adhasari Hasan, D. (2020). STUDI LITERATUR : PENYEBAB KETIDAKPUASAN PASIEN DI PENDAFTARAN RAWAT JALAN RSUD HAJI SURABAYA. *Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 175–185.

Chen, Y.-C., & Lin, S. (2013). Applying Importance-Performance Analysis for Improving Internal Marketing of Hospital Management in Taiwan. *International Business Research*, 6(4), 45–54. <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n4p45>

- Christy, F. E. (2020, September 30). Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia 2015-2019. *Data.Tempo.Co*. <https://data.tempo.co/read/985/jumlah-rumah-sakit-umum-di-indonesia-2015-2019>
- de Oña, J., & de Oña, R. (2015). Quality of service in public transport based on customer satisfaction surveys: A review and assessment of methodological approaches. *Transportation Science*, *49*, 605–622.
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2017). Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, CSI dan IPA di Klinik Dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, *5*(2), 106–115.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Kementrian Kesehatan RI*, *2009*(75), 31–47. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38778/uu-no-36-tahun-2009>
- Elleuch, A. (2008). Patient satisfaction in Japan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *21*(7), 692–705.
- Endang Fourianalistyawati. (2012). Komunikasi yang relevan dan efektif antara dokter dan pasien. *Jurnal Psikogenesis*, *1*(1), 82–87.
- Fadlun. (2017). Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso. *Jurnal Katalogis*, *5*(3), 12–21.
- Fitriani, D. W. (2020). HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA BPJS. *Jurnal Ilmiah Media Husada*, *9*(2), 105–112.
- Fuanasari, ayu diana, Suparwati, A., & Wigati, putri asmita. (2014). Analisis Alur Pelayanan Dan Antrian Di Loker Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, *2*(1), 15–21.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25*. Badan Penerbit

Universitas Diponegoro.

- Haque, M. (2019). Importance of empathy among medical doctors to ensure high-quality healthcare level. *Advances in Human Biology*, 9(2), 104. [https://doi.org/10.4103/aihb.aihb\\_44\\_18](https://doi.org/10.4103/aihb.aihb_44_18)
- Helia, V. N., Abdurrahman, C. P., & Rahmillah, F. I. (2018). Analysis of customer satisfaction in hospital by using Importance-Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). *MATEC Web of Conferences*, 154, 0–4. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201815401098>
- Hill, N., Brierly, J., & MacDougall, R. (2017). *How to Measure Customer Satisfaction*. Routledge.
- Hirtanto, T., Ismiyati, I., & Wardani, S. P. R. (2006). Analisis Kebutuhan Parkir Pada Rumah Sakit Umum Kelas B Di Kota Semarang. *Media Komunikasi Dan Pengembangan Teknik Sipil*, 15(1), 51–59.
- Indozone.id. (2019). 10 Rumah Sakit Terbaik Indonesia, Fasilitasnya Taraf Internasional. *Indozone.Id*. <https://www.indozone.id/health/M7s4X8/rumah-sakit-terbaik-indonesia>
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A., & Vali, L. (2017). Evaluating health service quality: using importance performance analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), 656–663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Jain, R., Jain, M. R., & Jain, S. (2022). Analyzing and Exploring the Effectiveness of Each Element of 7Ps of Marketing Mix Impact of Single Use Plastic and Its Subsequent Substitutes View project Analyzing and Exploring the Effectiveness of Each Element of 7Ps of Marketing Mix View project Analy. *International Journal of All Research Education and Scientific Methods (IJARESM)*, 10(1), 2455–6211.

- Jasmalinda. (2021). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Koperindag Mentawai. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 2157–2263.
- Kemenkes RI. (2010). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III tentang Klasifikasi Rumah Sakit. *Departemen Kesehatan*, 116. <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-340-tentang-klasifikasi-rumah-sakit.pdf>
- Kotler, P., & Gary, A. (2014). *Principles of Marketing* (14th ed.). Pearson Horizon Edition.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. In *Penerbit Erlangga*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Pearson Prentice Hall, Inc.* (15th ed., Vol. 22). Pearson Education Limited.
- Kusumasitta. (2014). Relevansi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Bagi Pengunjung Museum di Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 153–176. <https://media.neliti.com/media/publications/52583-ID-relevansi-dimensi-kualitas-pelayanan-dan.pdf>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician’s Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318.
- Mardiana, M. (2020). Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lancirang Kecamatan Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 8(3), 54–62. <https://doi.org/10.51817/jia.v8i3.277>

- Miranda, F. J., Chamorro, A., & Luis R. Murillo, J. V. (2010). An Importance-Performance Analysis of Primary Health Care Services: Managers vs. Patients Perceptions. *Journal of Service Science and Management*, 03(02), 227–234. <https://doi.org/10.4236/jssm.2010.32027>
- Mufti, Niken Nurwati, D. Z. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Ssayuran Organik dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di “Pasar Buah Pekanbaru” Kota Pekanbaru. *Agribisnis*, 22(Desember), 255–266.
- Muninjaya, A. . G. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Nadya, N., Mirella, R., Nurlela, R., Erviana, H., & Herman, M. (2022). *FAKTOR YANG MEMPENGARUHI: KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT PEMBELIAN : KUALITAS PRODUK , DAN PERSEPSI HARGA ( LITERATUR REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN )*. 3(1), 350–363.
- Najmi, F. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i2.102>
- Natassia, R. (2012). IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DIMENSI KUALITAS PELAYAN JASA RUMAH SAKIT SELASIH TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Economica Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat*, 1(1), 108–118.
- Nisa’, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesha Farma Kabupaten Lamongan. *Journal of Islamic Pharmacy*, 6(1), 52–65. <https://doi.org/10.18860/jip.v6i1.11273>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.

- Oluwatoyin Emmanuel, O. (2021). The Application of Elton Mayol's Human Relations Theory and Douglas McGregor's Theory X and Y to Achieve Organization Objectives. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 11(4), 1–7. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/the-application-of-elton-mayols-human-relations-theory-and-douglas-mcgregors-theory-x-and-y-to-achieve-organization-obje.pdf>
- Pangaribuan, R. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Prinsip-Prinsip Etik Dalam Pelaksanaan Tindakan Keperawatan Di Icu Rumah Sakit Tk. Ii Putri Hijau Medan. *Jurnal Riset Hesti Medan Akper Kesdam I/BB Medan*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.34008/jurhesti.v1i1.6>
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., Walangitan, O. F. C., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu. *Productivity*, 2(5), 397–402.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Puspaningtyas, W., & Andayani, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RSU Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2), 217–228.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Bayu Sadyasmara, C. A. (2018). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KOPI DAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Di Geo Coffee). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 6(2), 147. <https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i02.p06>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. (1 (ed.)). Deepublish

Publisher (Grup Penerbitan CV Budi Utama).

- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Sherlekar, L. S. A., Jain, K. S., & Jain, A. V. (2017). *PRINCIPLES OF MANAGEMENT* (1st ed.). Himalaya Publishing House.
- Siregar, S. (2016). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. PT Raja Grafindo Persada.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta CV.
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118–125. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129–143.
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. [journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618](http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618).
- Tan, C. N.-L., Ojo, A. O., Cheah, J.-H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, 26(3), 129–143.



<https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852>

- Tarjo, T. (2020). The Effect of Service Quality and Facilities on Patient Satisfaction (Study at the Tanah Sepenggal Health Center in Bungo District). *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 190.  
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.15744>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, Quality, dan Satisfaction* (4th ed.). ANDI OFFSET.
- Tuami, H., Indahwaty Sidin, A., & Zulkifli, A. (2018). The analysis service quality based on patient expectation and assessment at Mamuju regecy local public Hospital 2016. *ACM International Conference Proceeding Series*, 226–231.  
<https://doi.org/10.1145/3242789.3242817>
- Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 4(1), 14.  
<https://doi.org/10.29241/jmk.v4i1.97>
- Wahyuliza, S., & Rahmansyah, Y. (2021). Corporate Social Responsibility dan Profitabilitas dalam Mempengaruhi Praktik Penghindaran Pajak pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO). *JUSIE (Jurnal Sosial Dan Ilmu Ekonomi)*, V(02), 203–213.
- Yeni, I., & Budi, S. C. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 53.  
<https://doi.org/10.22146/jkesvo.27570>
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). 4.Jurnal Penelitian Terdahulu 1330-3364-2-Pb Metode Ipa. *Jurnal TERKNOIF*, 8(2), 78–86.  
<https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86>

- Zarei, E., Bagheri, A., Daneshkohan, A., & Khodakarim, S. (2020). Patients' views on service quality in selected Iranian hospitals: An importance-performance analysis. *Shiraz E Medical Journal*, 21(8), 1–7. <https://doi.org/10.5812/semj.97938>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). Services marketing strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.
- Zulaika, Suhermi, R. R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di RS Azra Tahun 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52.