

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi, Aminuyati. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*.
- Agustian, A. Arisanti, N. Yulanda, N. (2020). Penerapan Metode Service Excellent dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Journal Pro Ners*.
- Aisah, S. (2009). Komunikasi Antar Pribadi Pada Hubungan Antara Tenaga Medis dan Pasien. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*.
- Arumsari, D. Emaliyawati, E. Sriati, A. (2017). Hambatan Komunikasi Efektif Perawat dengan Keluarga Pasien dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*.
- Atmaja, N. Utami, N. (2018). Servqual Gap and Comparative Analysis of Service Quality Perception: Determination Framework and Critical Factors for Submission of Service Quality in the Public Health Center (Puskesmas) in Sukawati District, Gianyar Region, Bali - Indonesia. *International Journal of Contemporary Research and Review*.
- Bachtiar, M. Ismiyah, E. Rizqi, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*.
- Setianingsih, A. Susanti, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Jurnal Menara Medika*.
- Trisnayanti. Hakim, L. Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjomga DG. Ngalie Kabupaten Takalar. *Jurnal Kaos GL Dergisi*.

- Vanesa, D. Firman, F. Mesta, H. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*.
- Kalijogo, R. Adawiyah, W. Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*.
- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing Management*. Jakarta: Erlangga.
- Mahfuhdoh. Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, L. Berry. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A. Zeithaml L. Berry. (1990). SERVQUAL: Balancing Customer Perception an Expectation. New York. Retrieved from [https://books.google.co.id/books/about/Delivering\\_Quality\\_Service.html?id=RWPMYP7-sN8C&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Delivering_Quality_Service.html?id=RWPMYP7-sN8C&redir_esc=y)
- Permatasari, A. (2016). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal. *Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 3<sup>rd</sup>*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Heru Santoso. (2020). *Buku Saku Analisis Pareto*. Surabaya: Prodi Kebidanan Magetan Poltekkes Kemenkes.

- Yuniar, S. Arijanto, S. Liansari, G. (2014). Usulan Perbaikan Kualitass Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) di PT X. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Yani, A. Ditama, R. Pohan, M. (2021). Peningkatan Mutu Layanan Melalui Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*.