

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman *et al.*, (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49.
- Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., Anwar, G. (2021). Private Hospitals' Service Quality Dimensions: The Impact of Service Quality Dimensions on Patients' Satisfaction. *Int. J. Med. Phar Drug Re*, 7.
- Anonim. (2004). Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 1204/Menkes/X2004, Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Andi Fahmi Lubis, *et al.*, (2017). Edisi Kedua Hukum Persaingan Usaha Buku Teks, Kppu.
- Azwar, A. (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Boadi, E. B., Wenxin, W., Bentum-Micah, G., Jerry, I. K. (2019). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Ghana Hospitals: A Pls-Sem Approach. *Canadian Journal of Applied Science and Technology*, 7(3), 503-511.
- Calundu, R. (2018). Manajemen Kesehatan. Cv Sah Media.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Fernandes, Nurvita. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2).
- Fu, M., Kasih, Y., Megawati (2017). Analisis Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang. *Jurnal AgriTechno. Core*.
- Gold, A. H., Malhotra, A., Segars, A. H. (2001). Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185-214.
- Handayani, Sb Dan Setia Iriyanto. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi* 18(30).
- Hidayat, R. (2020). New Trend in New Normal, Factors Influencing Continuance Intention to Use Video Conferencing.
- Iskandar, A., Februadi, A. (2021). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung. *Majalah Ilmiah Unikom*, 19(2), 87-95.
- Kalaja, R., Myshketa, R., Scalera, F. (2016). Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durrës Public Hospital, *Procedia- Social and Behavioral Sciences. The Author(S)*, 557–565.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya.
- Kotler, P., Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15th Edition. Pearson Prentice Hall, Inc.

- Lovelock, C. (1994). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. McGraw-Hill.
- Mahmud, A. (2022). The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction: Quantitative Study of Regional Public Hospital. *Golden Ratio of Data in Summary*, 2(2), 38-48.
- Martha, L., Jordan, R. (2022). Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin 1*(6), 1488-1503. Ulil Albab.
- Nur, D. J., Sutriyari, P. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ofela, H. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1-15.
- Pernefri (Perkumpulan Nefrologi Indonesia). (2018). 11th Report of Indonesian Renal Registry. Pernefri.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran Egc
- Putri, B. S., Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–12.
- Rahim, A.I.A. *et al.* (2021). Patient Satisfaction dan Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using Servqual dan Facebook. *Healthcare Switzerland* 9(10), 1–19. Doi:10.3390/Healthcare9101369.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinegoro). *Jurnal Coopetition*, 8(2), 155–166.
- Rosmila, G., Yaya, R., Pribadi, F. (2020). The Comparison of The Unit Cost of Hemodialysis With Ina Cbg Rates in Muhammadiyah Siti Aminah Hospital. *Arch Bus Res*, 8(5), 80–95.
- Sarnianto, P., Anggriani Y. (2019). Analisis Komparatif Biaya Hemodialisis pada Pasien Dengan Penyakit Ginjal Kronis di Rumah Sakit X Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Kedokteran* 6(2), 27–30.
- Santana, A., Keni. (2020). Pengaruh Brand Image terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada PT Brand X di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(4), 150-155. <http://dx.doi.org/10.24912/jmbk.v4i4.8678>
- Saryatmo, M.A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Muara Sains Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*. Universitas Tarumanagara.
- Sekaran, U., Bougie R. (2020). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi 6. Penerbit Salemba Empat.

- Sharma, K., Jain, K. (2021). Service Quality in Health Care: A Study of Patients Satisfaction in Selected Private Hospitals of South Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research*, 13(68).
- Supriyanto, S., Ernawati (2010). Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit Cv Andi Offset.
- Supriyanto, Y., Soesanto, H. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang, *Diponegoro Journal of Management*, 1(4), 472-480. Available From: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1107>
- Tantarto, T., Kusnadi, D., Sukandar, H. (2020). Analysis of Service Quality Towards Patient Satisfaction (Comparative Study of Patients Using Telemedicine Application and Face to Face Consultation in Healthcare). *European Journal of Business and Management Research*, 5(5). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.5.516>
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius, Chandra. 2017. Pemasaran Strategik Edisi Ke-3. Andi.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Yunningsih, Y. (2022). Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy of Service Quality on Inpatient Patient Satisfaction: Study A Regional General Hospital. *Journal of Resource Management, Economics and Business (Remics)*, 1(2).
- Zamiruddin. (2014). Manajemen Pengembangan Profesionalisme Guru Pendidikan Agama Islam (PAI) dan Dampaknya dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Negeri Yogyakarta II. UIN Sunan Kalijaga.