

DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). *METODE SERVQUAL, KUADRAN IPA, DAN INDEKS PGCV UNTUK MENGANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT X* (Vol. 8, Issue 2).
- Ariani, D. W. (2021). *MANAJEMEN KUALITAS* (2nd ed.).
- Astuti, F. W., Riadi, S., & Kholil, M. (2015). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT. X DENGAN METODE SERVICE QUALITY. *Integrasi Sistem Industri*, 2(1), 28–37.
- Barata, A. A. (2003). *DASAR DASAR Pelayanan Prima* (1st ed.).
- Botha, H. H. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta (Reliability, Accessibility, Comfortabel, Competence, Assurance, dan Tangibel). *Lmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 4(1).
- Buana, A., & Haryanto, N. (2022). PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI RSUD R.A.A. TJOKRONEGORO PURWOREJO DENGAN METODE IPA, ZOT DAN PGCV. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(03), 99–107.
- Chusaeni, M., Syairuddin, B., & Gunarta, K. (2020). Analysis of Improving The Service Quality of Professional Cooperation in “XZY” Higher Education Based on Servqual, IPA and QFD. In *IPTEK Journal of Proceedings Series* (Issue 1).
- Devani, V., & Rizko, R. A. (2016). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 02(02).
- Falah, A. R., & Sulistiyowati, W. (2023). *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Zone Of Tolerance (Zot) dan Kano*. 10.21070/ups.3518
- Faradiba. (2020). *PENGGUNAAN APLIKASI SPSS UNTUK ANALISIS STATISTIKA*.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Amirullah, Ed.).
- Indarto, D. (2023). *Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual dan QFD Guna Meningkatkan Kepuasan Pasien (Studi Kasus : RSUD Sultan Fatah)*. Universitas Jenderal Soedirman.

- Jama, M. O. (2013). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND PROMOTION, TOWARD CUSTOMER SATISFACTION (Case Study Blue Bird Regular Taxi)*.
- Johnston, R. (1995). *THE ZONE OF TOLERANCE: EXPLORING THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE TRANSACTIONS AND SATISFACTION WITH THE OVERALL SERVICE*.
- Junaedi, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UNTUK NIAT BERKUNJUNG KEMBALI (STUDI KASUS KAFE BWT CAFFTEA HOUSE)*.
- Kurniawan, N. A., & Febrianti, A. (2022). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Mahfudhoh, & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Ilmiah Manajemen*, 8(01), 39–46.
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI RSIA NABASA DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL), DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). In *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System* (Vol. 6, Issue 2). <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/issue/view/1913>
- Mardiani, I., Rahmatika, D., Sutrisno, A. T., Aras, A. F., Engineering, I., Program, S., Teknologi, T., & Jambi, N. (2023). ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION ON HEALTHCARE SERVICE WITH POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE (PGCV) METHOD (CASE STUDY: CHILDREN'S POLY SERVICE AT PUSKESMAS SIMPANG IV SIPIN KOTA JAMBI). *Journal of Business Studies and Management Review (JBSMR)*, 6(2).
- Maulana, D., & Sulistyawati, L. (2021). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) (Studi Pada Burger Garage Pandaan). *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), 511. <https://doi.org/10.32493/dr.b.v4i6.14527>
- Moelok, N. F. (2016). *PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA*.
- Mu'ah. (2021). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien* (Z. Jawara, Ed.).

- Nugraha, N., Selamat, S., & Iriani, J. (2019). *Importance of Performance Analysis and Potential Gain in Customer Value's of Service Quality in Hospitals.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 49, Issue 4).
- Pheng, L. S., & Rui, Z. (2016). Service quality for facilities management in hospitals. In *Service Quality for Facilities Management in Hospitals*. Springer Singapore. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0956-3>
- Pramanik, G. S., Puspitasari, I. M., Rahayu, C., & Suwantika, A. A. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 dengan Komplikasi Ginjal di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 7(3), 217. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2018.7.3.217>
- Pramono, S. (2022). *Profil RSUD Cilacap*. www.rsud.cilacapkab.go.id
- Pratama, K. A. (2018). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA PT. OSG INDONESIA.*
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Fitria Sari, T. (2023). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN DIMENSI SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DENGAN METODE ZONE OF TOLERANCE (ZOT) DAN KANO PADA PET WORLD. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 18, Issue 1).
- Rani, U. M., & Lumentah, S. M. J. (2022). ANALISIS KOMPENSASI, LINGKUNGAN KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BINTANG SEMPURNA. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 08(02).
- Retnowati, D. (2008). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BRINGIN KABUPATEN SEMARANG (Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat).*
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (n.d.). *MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN MELALUI PELAYANAN PRIMA DAN TRUST PASIEN.*
- Sanjaya, L., Remmang, H., Ripal, T., Saleh, M. Y., Arnas, H., Abubakar, H., Fajriani, Ruslan, M., Faisal, T. S., Abduh, T., & Chahyono, M. S. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN & BISNIS Perpektif Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.*
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D.*
- Sulistiyowati, W. (2018). *KUALITAS LAYANAN : TEORI DAN APLIKASINYA.*

Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (A. Diana, Ed.; 4th ed.). Yogyakarta.

Utomo, S. (2010). *ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. X DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL.*

Wahyuni, M. I. (2018). *PENERAPAN MANAJEMEN KUALITAS PADA HOTEL NON BINTANG DI KOTA YOGYAKARTA.*

Yakti, G. I. W. (2018). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEKS DAN SERVICE QUALITY.*

