

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2004) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Kedua. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Anderson, R. (2009) *Equity in Health Service, Empirical Analysis in Social Policy*. Cambridge: Mass Balinger Publishing Company.
- Ardiansyah, M. (2019) *Analisis Peningkatan Kualitas pada Pelayanan Minimarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus Toko Agung)*. Yogyakarta.
- Arifianty, M. S. (2016) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien yang Berdampak pada Keluhan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap*. Semarang.
- Arikunto, S. (2003) *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, S. (2010) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. (2005) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Assauri, S. (2011) *Manajemen Produksi dan Operasi*. Revisi. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Atina (2010) *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value's*. Yogyakarta.
- Azwar, A. (1996) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Berman, B. and Evans, J. R. (1990) *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Yrama Widya.
- Budiwanto, S. (2017) *Metode Statistika untuk Mengolah Data Keolahraagaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Devani, V. and 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*, 2(2), pp. 24–29.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1990) *Customer Behavior*. 6th edn. New York: Dryden Press.
- Gaspersz, V. (1997) *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, M. I. (2001) *Pokok-pokok Materi Statistik 1 (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hom, W. C. (1997) 'Make Customer Service Analysis a Little Easier with the PGCV Index', *Quality Progress*, 30(3), pp. 89–93.
- Iman, P. A. N. (2018) *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Jasa Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus Pasien Rawat Inap RSUD Ahmad Yani di Kota Metro)*. Bandar Lampung.

- Irawan, H. (2004) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Irawan, H. (2009) *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jacobalis, S. (1991) *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit: Suatu Pengantar*. Jakarta: PERSI.
- Kotler, P. (1994) *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. (1995) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. (1997) *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2000) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Laporan Peningkatan Hasil Mutu dan Keselamatan Pasien* (2019). Buton: Rumah Sakit Umum Daerah Kab. Buton.
- Ma'rifat, T. N., Suwondo, E. and Kristanti, N. E. (2018) 'Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sarana Wisata untuk Perancangan Strategi Pemasaran Pantai Kuwaru Kabupaten Bantul D.I. Yogyakarta', *Agroindustrial Technology Journal*, 2(1), pp. 70–81.
- Martilla, J. A. and James, J. C. (1977) 'Importance-Performance Analysis', *Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77–79.
- Mastur, M. I. and Matahari, M. (2016) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit dengan Metoda Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value Index', *Teknoin*, 22(4), pp. 276–286.
- Nazir, M. (2003) *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nuryadi *et al.* (2017) *Dasar-dasar Statistik Penelitian*. Yogyakarta: Sibuku Media.
- Olfa, M. (2005) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Servqual - Fuzzy (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jombang*. Surabaya.
- Pambudi, F. N. and Martini, E. (2017) 'Analisis Service Recovery Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 15(2), pp. 119–126.
- Parasuraman, A. (1997) 'Reflections on Gaining Competitive Advantage Through Customer Value', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), pp. 154–161.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988) 'SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1990) *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1993) 'The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), pp. 1–12.
- Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas C* (2007). Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Rangkuti, F. (2002) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan and Akdon (2007) *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Safirin (2002) *Metodologi Penelitian*. Surabaya: Unessa University Press.
- Setyaningsih, I. (2013) 'Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Serfperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X)', *Spektrum Industri*, 11(2), pp. 117–242.
- Siregar, S. F. (2006) 'Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan', *Jurnal Sistem Teknik*, 7(4), pp. 40–47.
- Sitinjak, T. J. R. and Sugiarto (2006) *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SK Menkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (2008). Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Sudarminto (2002) *Kiat Meningkatkan Naluri Menjual Jasa: Kunci Sukses di Pasar Global*. Jakarta: Teori & Praktek.
- Sudjana (1996) *Metode Statistika*. Bandung: Penerbit Tarsito.
- Sugiyono (2006) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukwadi, R. and Jufina (2015) 'Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV', *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 5(2), pp. 64–69.
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, A. S. and Machmudz, M. (2010) *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.
- Suryabrata, S. (2014) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (1995) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (1996) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2000) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2005) *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Triwibowo, S., Rukmi, H. S. and Harsono, A. (2014) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten dengan menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)', *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(02), pp. 13–23. Available at: <https://ejournal.itenas.ac.id/index.php/rekaintegra/article/view/326/374>.
- Umam, R. K. and Hariastuti, N. P. (2018) 'Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)', in *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan VI 2018*. Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya, pp. 339–344.
- Wolper, L. F. and Pena, J. J. (1987) *Health Care Administration: Principle and Practices*. New York: Aspen Publisher.
- Yoeti, O. A. (2001) *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

