

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment-Integrating Customer Requirements into Product Design*. Cambridge M.A.: Productivity Press
- Adisasmito, Wiku. 2007. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Assauri, Sofyan. (2016). *Manajemen Operasi dan Produksi*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta,
- Abdu, S., & Patarru', F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52–58. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. de la C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20). <https://doi.org/10.3390/ijerph16203942>
- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bilal, M., & Achmad, N. (2023). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As An Intervening Variable. *International Journal of Science, Technology & Management*, 4(4), 1067–1080. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v4i4.884>
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Fauziah, F., Surachman, E., & Muhtadi, A. (2019). Integration of service quality and quality function deployment as an effort of pharmaceutical service improvement on outpatient in a referral Hospital, Karawang, Indonesia. *Journal of Advanced Pharmacy Education and Research*, 9(2), 13–23.
- Fitriya Nengsih, D., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Service quality dimensions affect outpatient satisfaction. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia) (Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*,

11(2), 134. [https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11\(2\).134-145](https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11(2).134-145)

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM. SPSS) (Edisi 8)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (5th ed.)*. Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Hasibuan, A., Parinduri, L., Sulaiman, O. K., Suleman, A. R., Harahap, A. K. Z., Hasibuan, M., Rupilele, F. G. J., Simarmata, J., Kurniasih, N., Achmad Daengs, G. S., & Abdussakir. (2019). Service Quality Improvement by Using the Quality Function Deployment (QFD) Method at the Government General Hospital. *Journal of Physics: Conference Series*, 1363(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1363/1/012095>
- Herukusumo, K. P., Sunarso, & Wahyudi, A. (2009). 2) 1, 2, 3). 81–91.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, Philip, A., & Armstrong, G. (2015). *Marketing an Introducing (Hall twelf)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran (Erlangga (ed.))*. Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi (3rd ed.)*. Salemba Empat.
- Mahmud, A., Rasio, R., Data, E., & Mahmud, A. (2022). *Machine Translated by Google Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Kuantitatif Rumah sakit Umum Daerah Machine Translated by Google*. 2, 38–48.
- Muniarti, M., & P. (2013). *Alat-Alat Pengujian Hipotesis*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Nasirin, C. (2015). *Promosi Kesehatan Strategi dan Implementasi. Media Nusa Creative*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. a. (1990). Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Marketing Research*, 2(4), 34–45.

- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Perkasa, W. S., Cahyana, A. S., Studi, P., Industri, T., Sains, F., Teknologi, D., & Sidoarjo, U. M. (2022). *Analisis Kualitas*. 6(2), 97–106.
- Rafik, A., Suardhita, N., & Sugeng, I. S. (2021). The influence of quality of services and hospital facilities on patient satisfaction. *Journal of Economics and Business Letters*, 1(4), 19–26. <https://doi.org/10.55942/jeb1.v1i4.128>
- Riswardani, Y. T. sari. (2013). Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 14(2), 3–4.
- Sabilah, A. I., & Daonil, D. (2023). Analisis Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan di CV SAU dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Blend Sains Jurnal Teknik*, 2(1), 84–93. <https://doi.org/10.56211/blendsains.v2i1.292>
- Sanosra, A., Nursaid, & Sugroho, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 119–131. Retrieved from <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>
- Simamora, I., & Wahyuni, R. (2019). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment Terhadap Kualitas Layanan Bpjs Kesehatan Rsup H. Adam Malik. *Jurnal Curere*, 3(2), 14–25. <https://doi.org/10.36764/jc.v3i2.244>
- Sinha, M., Camgöz Akdağ, H., Tarım, M., Lonial, S., & Yatkın, A. (2013). QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study. *Leadership in Health Services*, 26(3), 175–183. <https://doi.org/10.1108/LHS-02-2013-0007>
- Solihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 : untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis* (1st ed.). Andi.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukma, D. I., Setiawan, I., & Kurnia, H. (2022). Quality Function Deployment in Healthcare: Systematic Literature Review. *Jurnal Sistem Teknik Industri*,

24(1), 15–27. <https://doi.org/10.32734/jsti.v24i1.7297>

Syarkani, Y., Sagita, N., Ali January, T., & Langlangbuana, U. (2023). the Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Implications for Patient Confidence in Immanuel Hospital Outpatient Center. *Jurnal Scientia*, 12(4), 2023.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran : Prinsip & Penerapan*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2023). *Riset Pemasaran*. Penerbit Andi.

Windreis, C. (2021). Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien dengan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada RS Bina Kasih Pekanbaru. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1(4), 142–146.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 3(1), 61–80.

Zulganef. (2019). *Metode Penelitian Bisnis dan Manajemen*. Refika Aditama.