

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Achmad, Sohrah Sohrah and. "Implementasi Nilai-Nilai Etos Kerja Berdasarkan Al-Qur'an Pada Generasi Z Dalam Era Industri 5.0." *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan dan Ekonomi* 08, no. 01 (2025).
- Adi Sulistyoyo , Nugroho , dan Walda, Haritanto. *Metode Penelitian Kuantitatif Dengan Pendekatan Statistika: (Teori, Implementasi & Praktik Dengan SPSS)*. Andi, 2022.
- Ananta, Wikrama Tungga. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Anisa Dyah Irawati, Puteri Fannya, Laela Indawati, and Nanda Aula Rumana. "Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini Tahun 2021." *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan* 1, no. 1 (2021).
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), 129.
- Asima Yanty Siahaan, Piki Darma Kristian Pardede. *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: PT Pena Perda Kerta Utama, 2022.
- Ayu, Firlaili Hardiana et al. "Pengaruh Komitmen Organisasi, Profesionalisme Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya." *Jurnal Kompetensi Ilmu Sosial* 03, no. 02 (2025).
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Bagas Ramadhana and, Indah Meitasari. "Kajian Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Hidup Masyarakat." *Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi* 08, no. 02 (2023).
- Calundu, Rasidin. *Manajemen Kesehatan*. Makasar: CV Sah Media, 2018.
- Chandra, Fand Tjiptonoy Dan Gregorius. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Donabedian Avedis. *An Introduction To Quality Assurance In Health Care*. Oxford: University Press, 2013.
- Doni Lalu Putrama, Muhammad Alwi Andi. *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi*. Jakarta Barat: Nuansa Fajar Cermelang, 2025.
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana dan. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- Gary Amstrong, and Kotler Philip. 2010. "Pemasaran." Jakarta: Erlangga.Pratama, Ratna Wijayanti Daniar. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Lumajang: Widya Gama Press, 2021.
- Goetsch D., & Davis, S. *Quality Management For Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. 8th Editio. Printice Hall International, Inc., 2019.
- Gregorius Chandra, Fandy Tjiptono and. *Service Quality Dan Satisfication*. Edisi Keem. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Healt, Avitalia. "Daftar Rumah Sakit Tipe A, B, C, D Di Kediri Jatim." Last modified 2024. <https://www.avitaliahealth.com/2024/10/rs-tipe-a-b-c-d-kediri.html>.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Kediri, Rumkit Tk. IV. "Sejarah Singkat." Blog Rumah Sakit Tk. IV Kediri, 2012. <https://rumkitdtkediri.blogspot.com/2012/08/sejarah-singkat.html>.

- Kotler, Philip, et al. 2016. "Marketing Management. Global Edition (Vol. 15E)." Global Edition.
- Kusumawati, Erna. *Buku Ajar Metodologi Penelitian: Langkah-Langkah Metodologi Penelitian Yang Sistematis*. Kotawaringin Timur: Asadel Liamsindo Teknologi, 2024.
- Lestari, Mugi. "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Sari Asih Karawaci, Tangerang." Universitas Sultasn Agung Semarang, 2023.
- Mamengko, Debora Marlien and, Joyce Rares. "Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Manado." *Agri-Sosioekonomi* 17, no. 02 (2021).
- Mangindara, Dkk. *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. Sulawesi Tengah: Feniks Muda Sejahtera, 2022.
- Membaca Hasil Regresi Data Panel*. Wonocolo: Cipta Media Nusantara, 2022.
- Mikraj, A L, Sri Wahyuni Sambo, and Inneke Mutiara Amelia. "Analisis Pengaruh Sistem Akreditasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan" 5, no. 1 (2024).
- Mulia, I Made Prabudi, and I Made Trisna Semara. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis* 3, no. 2 (2024).
- Mulyana et.al, Asep. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Widina Media Utama, 2024.
- Noor, Tauchid. "Kewenangan Kepala Dinas Kesehatan Kota Surabaya Dalam Pengawasan Rumah Sakit." *Journal of Syntax Literate* 10, no. 03 (2025).
- Nugraha Billy, *Pengembangan Uji Statistik : Implementasi Uji Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*, Sukoharjo : Pradina Pustaka (2022).
- "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit," 2019. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__30_Th_2019_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf
- Perdana, Echo. *Olah Data Skripsi Dengan SPSS*. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE, 2016.
- Prawesti, Ananda Melania. "Aspek Hukum Dalam Kolaborasi Pada Pelayanan Kesehatan Antara Tenaga Medis Dan Tenaga Keperawatan Di Rumah Sakit." Universitas Lampung, 2024.
- Priyanto, Dwi. *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2015.
- . *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media, 2016.
- Rahmadhani, Annisa. "Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Tni Ad Tk. Iv Bukittinggi." Universitas Muhammadiyah), 2024.
- Rifkhan. *Membaca Hasil Regresi Data Panel (: Cipta Media Nusantara, 2022)*, Hal 27. Wonocolo: Cipta Media Nusantara, 2022.
- Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, Dan Pendidikan*. Bandung: Reflika Aditama, 2014.
- Rusman, Asep. "Peran Kepemimpinan Dan Kebijakan Disiplin Dalam Mempengaruhi Kinerja Perawat Di Rspad Gatot Soebroto Ditkesad Jakarta." *Jurnal Kesehatan*

- Bakti Tunas Husada : Jurnal Ilmu-ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi* 13, no. 01 (2015).
- Safitri., Safitri. “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Sapta Medika Indrapura.” UIN Sumatera Utara, 2024.
- Sakit, Komisi Akreditasi Rumah. *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. Edisi 1. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit, 2017.
- Saputra, Angga Adi. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)* 03, no. 02 (2018).
- Saputra, Yulius. “Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wa Tamwil (BMT Insan Mulia KM5 Palembang).” UIN Raden Fatah Palembang, 2016.
- Sari, Devita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada* 6, no. 1 (2023).
- Sari, Ifit Novita. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press, 2022.
- Setyawan Ig. Dodiet Aditya, Ade Devriany, & Nurul Huda. *Buku ajar statistika*. (Indramayu: Penerbit Adab). 2021
- Sihombing, Yolanda Anastasia. *Loyalitas Pasien: Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity, Dan Hospital Image*. Penerbit NEM, 2022.
- Simamora, Tulus Fernando Goklas. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Sentra Medika, Depok.” Universitas Nasional, 2023.
- Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Sophiana Enjellin Anathasia, and Dety Mulyanti. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis.” *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan* 2, no. 2 (2023).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- . *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- . *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sujianto, Agus Eko. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2018.
- Sulistiani, Putri Maria. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Diabetes (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rsm Ahmad Dahlan Kediri.” *Iain Kediri*. Iain Kediri, 2021.
- Supriyanto, A. & Dewi, L. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2019.
- Surbakti, Linda Apriani Br. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai.” Universitas Medan Area, 2021.
- Tanudjaya, Pratama Kesuma. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali.” *Jurnal Manajemen dan pemasaran jasa* 07, no. 01 (2014).
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset, 2010.
- . *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2014.
- . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.: Andi Offset, 2015.

- . *Strategi Pemasaran Jasa Edisi 2*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- . *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019.
- . *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset, 2021.
- . Utomo, Achmad Yoga Setyo, Bagoes Widjanarko, and Zahroh Shaluhiyah. “Mutu Pelayanan Dengan K.” *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)* 6, no. 9 (2023).
- Wibowo Fransiscus Xaverius Pudjo, *Statistika Bisnis dan Ekonomi Dengan SPSS 25*, 1 ed. (Jakarta selatan: Salemba Empat, 2022), hal 333.
- Yam, Jim Hoy, and Ruhayat Taufik. “Hipotesis Penelitian Kuantitatif. Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi” 3, no. 2 (2021).
- Yani, Ristya Widi Endah. *Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK)*. Jember: UPT Penerbitan & Percetakan Universitas Jember, 2021.
- Yudo Handoko, Hansein Arif Wijaya and, Agus Lestari. *Metode Penelitian Kualitatif Panduan Praktis Untuk Penelitian Administrasi Pendidikan*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Yuniarto, Robert Kurniawan dan Budi. *Analisis Regresi Dasar Dan Penerapannya Dengan R*. Rawamangun: Kencana, 2016.
- Yunus, Mukhlis et al. *Hospitality Hospital Management*. Aceh: Syiah Kuala University Press, 2023.