

## DAFTAR REFERENSI

- Irawan, Beni. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan *Metode Service Quality (Servqual)*. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Kaunang, Vanesya., Gayatri, C., & Widya, A.L. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalansi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado. <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>.
- Astuti., Wisnu, Kundarto. (2018). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*. Diambil dari: <https://jurnal.uns.ac.id/jpscr/article/view/22162>.
- Anjayati, Sri. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan *Metode Servqual*. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>.
- Wardani, S. K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit UKI Jakarta Timur. Sumber: <http://repository.uki.ac.id/1154/1>.
- Tanistri, R. H. A., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Industrial and Engineering System*. Vol. 3 No 1. Diambil dari: <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2867512>
- Tjiptono, F. (2017). *Service, quality, dan satisfication*.
- Arianto, N. (2018). *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Manceau, D., & Dubois, B. (2016). *Marketing Management, 15e edition*. New Jersey: Pearson Education.
- Putri, M. U. (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien BPJS dan Non BPJS Menggunakan Metode Servqual. <https://doi.org/10.36595/misi.v4i2.355>.
- Gajewska, T., Zimon, D., Kaczor, G., & Madzik, P. (2019). The impact of the level of Customer satisfaction on the quality of e-commerce services. *International Journal of Productivity and Performance Management*.
- Farikhin, Miftakhul (2018) Analisis Kepuasan Pasien Menggunakan Servqual-HOQ di Poli Spesialis Anak Rumah Sakit Mawaddah Medika. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya. Sumber: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/13074>.

Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, S.K. (2022). Pengaruh Promosi Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (studi kasus ini diwilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(9), 3131-3148.

Pranitasari, D., & Sidqi, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal akuntansi dan Manajemen*, 18(02), 12 – 31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>.

Lestari, A. A., & Aprileny, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Pada Kedai Camp Survivor, Bogor), 1-15.