

DAFTAR PUSTAKA

- Darwati, L., Mustafid dan Suparti. (2015). Pendekatan *Servqual-Lean Six Sigma* Menggunakan *Diagram Kontrol T2 Hotelling* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan.
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Issn : 2254-844X*, 5(2), 535–544.
- Fonseca, F., Pinto, S. and Brito, C. (2010). *Service quality and customer satisfaction in public transports. International Journal for Quality Research UDK-656.025.2:658.56*, 4(2), 125–130.
- Hadiyati, E. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen*, 2(2), 81–90.
- Harianja, D. D., Rahmawati, R. dan Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro.
- Indah, D. R. (2016). Pengaruh *E-Banking* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT . Bank BNI ' 46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan ISSN : 2252-844X*, 5(2), 545–554.
- Novirasari, A., Desrianty, A. dan Yuniar. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality* Di Baraya Travel Bandung. *Jurnal Online Itenas Bandung ISSN : 2338-5081*, 2(3), 187–197.
- Nurwanti, R., Wuruk, T. dan Sc, M. (2016). Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Reparasi Kapal Di Galangan Kapal Jawa Timur. *Jurnal Teknik ITS ISSN : 2337-3539*, 5(1), 41–446.
- Octavia, A. (2009). Orientasi Pasar Dan Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Milik Pemerintah Di Kota Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora ISSN : 0852-8349*, 11(1), 1–10.

- Prameswara, D. A., Mustafid dan Prahutama, A. (2014). Metode *Servqual-Six Sigma* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Putri, T. dan Bulan, L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Konsumen pada PT . Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan ISSN : 2252-844X*, 5(2), 592–602.
- Radhitiyo, D., Rukmi, H. S. dan Novirani, D. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Mitra Family Dengan Pendekatan *Service Quality (Servqual)*. *Jurnal Online Itenas Bandung ISSN : 2338-5081*, 3(4), 37–48.
- Ramseook-munhurrin, P., Lukea-bhiwajee, S. D. and Naidoo, P. (2010). *Service quality in the public service. International Journal of Marketing and Marketing Research*, 3(1), 37–50.
- Rosyidah, H., Wuryandari, T. dan Rusgiyono, A. (2015). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan *fuzzy servqual*, *kuadran ipa*, dan *indeks pgcv*, 4.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan *Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance)*. *ISSN : 1963-6590*, 11(1), 117–242.
- Sugiharto. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Prabayar (Lpb) Pada Pt. Pln (Persero) S2jb Cabang Jambi.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 2*. Jakarta: Indeks.
- Zebua, A. J., Raf, M. dan Yacob, S. (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah. *ISSN : 2085-0972*, 2(1), 61–80.

Dokumen-dokumen:

Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1332/MenKes/SK/X/2002

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 992/MenKes/Per/X/1993

UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009