

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, R., & Lukmandono. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual dan TRIZ (Studi Kasus: Cafe Giri Hills Di Kota Gresik). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan VIII*, 1(1), 223–230.
- Affiuddin Muhammad, & Widyaningrum Dzakiyah. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Sevqual Dan Csi Pada Ud.Arshindo. *Sigma Teknika*, Vol. 5, No(2), 275–284.
<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/sigmateknika/article/view/4594>
- Anisah, N., & Puspasari, R. (2024). *Sistem Informasi Kuesioner Materi Pembelajaran SMP Swasta Generasi Bangsa Martubung Menggunakan Skala Likert*. 2(2), 604–617.
- Donabedian. 1988. “The Quality of Care. How Can It Be Assessed?,” 2–34.
- Dwi Poetra, R. (2019). BAB II Tinjauan Pustaka Bab II Tinjauan Pustaka 2.1. 1–64. *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local.*, 1(69), 5–24.
- Ginting, M. Hadid Alghafiki (2025) *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth (Triz) Di Rsu Bunda Lhokseumawe*. S1 thesis, Universitas Malikussaleh.
- Guspianto, G., Lobat, M. E., & Wardiah, R. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 7(1), 14–21. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v7i1.21528>
- Halawa, F. Y., Nadapdap, T. P., & Silaen, M. (2020). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat II Medan. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 52–61. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.1456>
- Hanevi Djasri. 2023. “Pengalaman Dan Kepuasan Pasien.” <https://Ojs.Mutupelayanankesehatan.Net/Index.Php/JHA/Article/View/166/81>, 1–18.
- Heni Anggit Tanisri, R., & Istiqomah, I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan

- Menggunakan Metode Servqual Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir Kranji. *Industri Inovatif: Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 39–44. <https://doi.org/10.36040/industri.v13i1.5252>
- Iii, B. A. B. (2019). *Bab iii metode penelitian 3.1*. 40–54.
- Intan Irfianti. 2020. “Evaluasi Akreditasi Rumah Sakit Di Indonesia Oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (Kars): Persepsi Rs Dan Standar Isqua.” https://Etd.Repository.Ugm.Ac.Id/Penelitian/Detail/158031?Utm_source=, 1–9.
- Kusbaryanto. 2022. “Peningkatan Mutu Rumah Sakit Dengan Akreditasi Increasing Hospital Quality by Accreditation.”
- Kotler & Keller. 2022. “ Pengaruh Kemasan Terhadap Kualitas Yang Dirasakan Dan Loyalitas Merek: Peran Mediasi Asosiasi Merek Dalam Pasar Obat Bebas.” <https://Www.Scirp.Org/Reference/Referencespapers?Referenceid=3155681>, 1–19.
- Neyland, J. S. C., Mende, J., & Rembet, M. E. (2022). Aplikasi Metode Servqual dan TRIZ Untuk Peningkatan Kualitas Layanan di Salah Satu Bengkel Otomotif di Kota Manado. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*., 9(1), 42–53. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i1.36703>
- Peningkatan, U., Pelayanan, K., Kasus, S., & Motor, B. (2023). *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Service Quality dalam*. 7(3), 1207–1217.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2022). Analisis GAP Kualitas Pelayanan Rawat Jalan RSUD Takalar dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 8(1), 45. <https://doi.org/10.29241/jmk.v8i1.890>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Purnamasari, W., & Yuliansyah, R. B. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Menggunakan Metode Servqual Dan Kano. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 68. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250>
- Putri, A., Zakaria, M., & Sayuti, M. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobtatelskikh Zadact (Triz) Di Rumah Sakit Umum Pqr. *Industrial Engineering Journal*, 12(2), 8–19. <https://doi.org/10.53912/iej.v12i2.1131>
- Raden Vina Iskandya Putri¹, T. A. R. (2023). “Бсп За България” Е Под Номер 1 В Бюлетината За Вота, Герб - С Номер 2, Пп-Дб - С Номер 12. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Ramadhan, D. Y., & Iriani, I. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Dan Pengusulan Peningkatan Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz Di Pt. Xyz. *Juminten*, 2(4), 61–72. <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i4.304>
- Salu, Y. F. D. C., Nababan, D., & Seran, K. J. T. (2023). Implementasi Metode Servqual Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Studi Kasus: Puskesmas Maubesi. *Majalah Ilmiah methoda*, 13(3), 225–233. <https://doi.org/10.46880/methoda.vol13no3.pp225-233>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Septyaningrum, I., Ratnawati, R., & Widiarini, R. (2024). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan metode servqual di Puskesmas Tawangrejo. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 5(2), 301. <https://doi.org/10.30867/gikes.v5i2.1467>
- Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–

19. <https://www.researchgate.net/publication/351066227>
- Solehudin. 2023. "Pengaruh Akreditasi Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit," 1–12.
- Studi, P., Industri, T., Sarjana, P., Industri, F. T., & Indonesia, U. I. (2024). *Penerapan konsep lean manufacturing dengan metode triz dalam meminimasi waste pada proses produksi guna meningkatkan produktivitas (Studi Kasus : Kelompok Soundboard Painting Upright Piano PT Yamaha Indonesia)*.
- Suhermin1. 2021. "Equilibrium 2021 - Suhermin," 1–9.
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- Wijaya, M. H., & Rizani, N. C. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual. *Presisi*, 24(1), 41–50. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/presisi/article/view/1145/763>
- Yanottama, A. N., Purnamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. *Juminten*, 1(1), 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>
- Yulianti. 2024. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Labuang Baji Makassar." <https://Journal.Institercom-Edu.Org/Index.Php/Multiple/Article/View/763>, 1–38.