

DAFTAR PUSTAKA

- Addo AA, Wang W, Dankyi AB, Abban OJ, Micah GB. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4):1-7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>.
- Akbar, FH. Et all. 2020. Quality of Dental Health Service in Indonesia: A Pilot Pathfinder Survey. *Systematic Reviews in Pharmacy*. 11 (9) : 35-42
- Akbar, FH. Ulfah. Maretta YA. 2020. The Effect of Health Services Quality on Satisfaction and Loyalty in West Sulawesi Province, Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*. Sep 03; 8(D):150-157. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.4290>
- Dr. Saida Zainurossalamia ZA. (2020). Manajemen Pemasaran. In Syria Studies.
- Fibuch E, Ahmed A. Bringing Value To Your Patients: Leading Clinical Transformation. *Physician Leadersh J*. 2016 Nov;3(6):22-26. PMID: 30571857. (accessed 13 Dec 2022).
- Greetings, UH. Indrawati, F. 2021. The Effect of Marketing Mix on Interest in Repeat Visits at Public Health Centers. *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 5 (1) : 145-157. DOIs:<https://doi.org/10.15294/higeia/v5i1/35334>
- H. Badruddin, J. Ilyas, and W. Sulistiadi, "STRATEGI BRANDING DALAM PEMASARAN DI RUMAH SAKIT," *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 10, no. 2, pp. 229-232, Mar. 2022. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i2.32774>
- Hsuan Li, Meng. The Influence of Service Quality on Brand Image, Word of Mouth and Repurchase. *Journal of Marketing*. Diakses pada 19 Agustus 2022 dari gsbejournal.au.edu/GP/Publication2/2.pdf
- Hurriyati, R, 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta, Bandung
- Jones, T.O. and Sasser, W.E. (1995). Why Satisfied Customers Defect. *Harvard Business Review*, 73, 88-99
- Kementrian Kesehatan RI. 2019. Faktor Risiko Kesehatan Gigi dan Mulut. Pusat Data dan Info Kementerian Kesehatan RI ;1–10.
- Khosravizadeh, O., Vatankhah, S., & Maleki, M. (2017). A systematic review of medical service branding: Essential approach to hospital sector. *Annals of Tropical Medicine and Public Health*, 10, 1137–1146.
- Kotler, 2014. Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II. Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). Principles of Marketing 17th Global Edition. In Pearson Educational Limited.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management: The Millennium Edition (10th ed.). Prentice Hall International Inc.
- Kotler, P. 2012. Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II,(Ed) 9, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2016). marketing management. global edition (Vol. 15E). doi.org/10.1080/08911760903022556eting Management. In *Global*
- . Promoter Score as Indicator of Library Customers ' Perception. 826. Doi : <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1448655>



- Lestari, Puji. Rindu. Hubungan Pemasaran Rumah sakit (Marketing Mix 7P) terhadap Tingkat Kunjungan Pasien. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat. 7 (02). 120-130.
- Limirang, R.S, Bachtiar, A. 2021. Perencanaan Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan Kunjungan Poliklinik Gigi Rumah Sakit Satya Negara. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 8(1). 34-47. <http://dx.doi.org/10.31602/ann.v8i1.4586>
- Limirang, RS, Bachtiar, A. 2021. Planning a Marketing Strategy in Efforts to Increase Visits to the Dental Polyclinic at Satya Negara Hospital. Journal of Public Health. 8(1). 34-47. <http://dx.doi.org/10.31602/ann.v8i1.4586>.
- Rangkuti, Freddy, 2019. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Edisi ke Enam Belas, Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Umum.
- Ratnasari, Ririn,Tri dan Aksa, Mastuti. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Rifai, M.I dan Susanto. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 10 (01). 33-38. <http://dx.doi.org/10.12928/kesmas.v10i1.4964>
- Sabarguna, B S. 2008. Aplikasi Customer Relationship Manajement untuk Rumah Sakit. Edisi I, Jilid I, Jakarta : Penerbit Sagung Seto.
- Sabarguna, B S. 2012. Manajemen Operasional Rumah Sakit. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng, Yogyakarta.
- Sabarguna, BS. 2012. Hospital Operational Management. Central Java Islamic Hospital Consortium, Yogyakarta.
- Saleem, M. A.Zahra, & Yaseen,A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions - The case of Pakistan airline industri. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics. 29 (5), 1136-1159.
- Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, et al.Evaluation of patient satisfaction on the quality of public dental health services from different dimensions in Indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2018;18(1):1–8.
- Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, et al. Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2018;18(1):1–8.
- Schiffman dan Kanuk. (2008). Perilaku konsumen. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sefudin, Ahmad. 2014. Redefinisi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 4P ke 4C. Journal of Applied Business and Economics. 1(1) : 17 -23.
- Sefudin, Ahmad. 2014. Redefinition of the 4P to 4C Marketing Mix. Journal of Applied Business and Economics. 1(1) : 17 -23.
- Setiawan, P. Y. B., Fudholi, A., & Satibi. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Produk. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi, 6(2): 115–124.
- Shahijan, M. K. Rezaei., &Amin, (2018). Qualities of effective cruise marketing strategy: Cruisers' experience, service convenience, values, satisfaction and intention. International Journal of Quality & Reliability Management, 36(12), 2304-2327. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2017-0135>
- Indrawati, F. 2021. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Minat Ulang di Balai Kesehatan Masyarakat. HIGEIA JOURNAL OF HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT 5 (1) : 145-157. DOI <https://doi.org/10.15294/higeia/v5i1/35334>



- Simamora, Bilson. 2001. Menangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Protable. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Situmorang, S. H. (2017). Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis.
- Sunarto. 2004. Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit AMUS dan UST Press.
- Susanti, Yuli. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang
- Sya'idah, E. H., & Jauhari, T. (2018). Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ekonika Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3(1), 23–30.
- Sya'idah, EH, & Jauhari, T. (2018). Effect of Marketing Mix on Customer Loyalty. *Ekonika Journal of Economics, University of Kadiri*, 3(1), 23–30.
- Tallia S, Ali Zulsibtain M, Ali R, Hafeez MH. 2018. Strategic Marketing of Health Care Services: a Systematic Review. 4(12). 25-30. DOI:10.17977/IJMAS-IRAJ-DOI-14579
- Tallia S, Ali Zulsibtain M, Ali R, Hafeez MH. 2018. Strategic Marketing of Health Care Services: a Systematic Review. 4(12). 25-30. DOI:10.17977/IJMAS-IRAJ-DOI-14579.
- Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. 2018. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res*. 5(4):123–7.
- Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. 2018. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res*. 5(4):123–7.
- Tanudjaya, P. K. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 39-60.
- The Marketing Study Guide.2022.The 4C's marketing mix. Diakses pada 26 september 2022. <https://www.marketingstudyguide.com/4cs-marketing-mix/>
- Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality & Satisfaction*. 3rd ed. Yogyakarta: Andi Offset; 2011.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Edisi Pertama, Malang: Penerbit Bayumedia.
- Trisnawati, E., Suroso, A., & Kumorohadi, U. (2012). Analisis Faktor-Faktor Kunci dari Niat Pembelian Kembali Secara Online (Study Kasus pada Konsumen Fesh Shop). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* , 19.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagadhita*, 3(1), 78-93.
- Yahya, N. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Repurchase Intention On Goods Delivery Services. *International Journal of Management and Commerce Innovation*, 1401–1406
- Yahya, N. (2018). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Repurchase Intention On Goods Delivery Services. *International Journal of Management and Commerce Innovation*, 1401–1406



Princess of LA. 2020. The Relationship of The Marketing Mix to Patient s. *Journal of Nursing* 4(2) : 22-35. <https://stikesks-kendari.e-id/JK>

Putri LA. 2020. hubungan marketing mix terhadap kunjungan ulang . *Jurnal Keperawatan* 4(2) : 22-35. <https://stikesks-kendari.e-id/JK>

- Yuniarti, Y., & Hidayat, A. (2021). The analysis of patients' revisits intention factors in sub-urban hospital. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 10(4), 420–429. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i4.1232>
- Zubayer M. & Hoque S. (2019). Health care service quality and in patients' satisfaction: An empirical investigation on healthscape's tangible quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga. Hal 3-5. Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment*.
- Addison Wesley. USA. p.110. Hal 78-91. Ginting, Rosnani. 2009. *Perancangan Produk*. Graha Ilmu. Yogyakarta. Hal 45-51.
- Harijono, Hilda. 2011. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. St. Vincentius A Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- K. Yang dan B.S. El-Haik. 2003. *Design For Six Sigma*. McGraw-Hill. Muningsjaya, Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta. Edisi Kedua. Mustafa, Hasan. 2000. *Teknik Sampling*. doc.
- Oktaviani, Riandina. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro*. Institut Pertanian Bogor.
- Pangihutan, Hot. 2011. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Unit Rawat Jalan Rumkital Dr. Ramelan Surabaya dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD*.
- Sinulingga, Sukaria. 2012. *Metode Penelitian*. USU Press. Hal 128.
- Sudarno. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Walpole, Ronald E. *Pengantar Statistika Edisi II*. PT. Gramedia Pustaka Utama. www.kedaiobat.co.cc/definisi-tugas-dan-fungsi-rumahsakit.htm
- Alfatiyah, R. (2018). Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind*, 1(1), 1-7.
- Alfatiyah, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia. *JITMI: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 2(2), 105- 115.
- Anggreani, H. M., & Yafi, M. M. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah "X"). *Nusantara Technology and Engineering Review*, 1(1), 54
- Heryanto, A. T., Sagita, B. H., & Dellarosawati, M. (2021). Perancangan Peningkatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Hans Menggunakan Metode Quality Function Deployment (qfd). *EProceedings of Engineering*, 8(2).
- Irene, Y., & Ruswandi, B. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu. *Jurnal Matematika Integratif*, 9(2), 147-60.
- Wijono, R. S., Prayudi, P., Wicaksono, A., & Isnatul, V. (2024). Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Pegawai Negeri. *Jurnal Minfo*, 13(1), 38-46.



- Magdalena, M., Arto, S., & Ginting, R. (2013). Peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode quality function deployment (QFD) di rumah sakit xyz. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(2), 219-406.
- Muhdor, A. (2020). Kepuasan Siswa Terhadap Mutu Layanan Keamanan Dan Parkiran Sekolah (Kps) Di Jenjang Sma Dengan Teknik Quality Function Deployment (Qfd). In *Seminar Nasional Arah Manajemen Sekolah Pada Masa Dan Pasca Pandemi Covid19*.
- Nabilah, S., Tajidan, T., Efendy, E., Fernandez, F. E., & Mulyawati, S. (2023). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Produk Olahan Buah di Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah. *Jurnal Aplikasi dan Inovasi Iptek*, 5(1), 10-19.
- Negoro, Y. P., Yanti, F. D., & Sholikah, F. A. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Menengah Atas (SMA) Sejahtera Surabaya Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD). *Matrik: Jurnal Manajemen dan Teknik Industri Produksi*, 22(2), 183-196.
- Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2021). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Pt. Map Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri*, 7(1).
- Nurhayati, L., & Wulandari, L. M. C. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual Dan QFD (Studi Kasus: Koperasi Delta Sari Sidoarjo). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 244-253.
- Oktafianto, K., Rathomi, A. Y., Fatihah, N., Wulandari, A., & Arifin, A. Z. (2020). Penerapan Metode Quality Function Deployment Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Koperasi Mahasiswa Unirow Tuban. *MathVision*, 2(2), 59-64.
- Puspita, M. E., & Matsuari, M. (2022). Analisis Quality Function Deployment Layanan Inkubator Bisnis Dengan Sinergi Balance Scorecard Dan Strategi Bisnis Sun Tzu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 199-215.
- Puspita, R., Marliyah, M., & Nasution, J. (2023). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment Studi Pada Bank Sumut Kcp Syariah Stabat. *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 207-219.
- Rizqiana, A. N. (2022). Meningkatkan Kualitas Layanan Anggota Koperasi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Pada Produk K4 (Studi Kasus: Di Kspps Tunas Artha Mandiri Brebes) (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Sepiyarina, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BTM BiMU Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Simatupang, W., Harahap, B., & Sibuea, S. R. (2022). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk Batik Barias Industri Kecil Menengah (Ikm) Di Kota Sibolga Dengan Pendekatan Quality Function Deployment (Qfd). *Buletin Utama Teknik*, 18, 21-28.
- Nasution, R. H., Harahap, U. N., Syahputra, I., & Silaban, R. C. (2020). Pengaruh Tingkat Keputusan Pasien Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal Simetri*, 2(2), 137-146.
- Wiaty, N. M., Yuniawan, D., Kartikasari, V.,



- Dalulia, P., Rofieq, M., Asmoro, A. Y., & Al Haq, D. (2023). Usulan strategi peningkatan kualitas layanan dengan pendekatan metode Quality Function Deployment (QFD). *Journal of Industrial View*, 5(1), 70-80.
- Zuliana, V., Sunarso, S., & Widajanti, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Koperasi Serba Usaha Jatidiri Plupuh Sragen. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 21(3).

