

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman et al., (1985). "*A conceptual model of service quality and its implications for future research*"
- Dewi, R. M., Lukmandono, L., & Prasetyo, A. (2021). Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Public Service dengan Metode Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value (Studi Kasus: Puskesmas Jagir Surabaya). In *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan* (Vol. 9, No. 1, pp. 15-21).
- dr. Maria Rosa Elsy, M. K. (2018). *Patient Centered Care di Rumah Sakit Konsep dan Implementasi*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dwi Jayanti, N. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189.
- Fandi Tjiptono. (2005). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, AndiOffset
- Fitria, & Dianti Bintari, E. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pendaftar Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index.
- Haksama, S. (2016). *Improving Health Care Based on Customer Satisfaction Index in Fakfak District Hospital West Papua Province*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. In *Health Information Management Journal* ISSN (Vol. 8, Issue 2).

Kementerian Kesehatan. 2021. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang *Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan*. Jakarta

Kirom, B. (2021). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung. Pustaka Reka Cipta

Kotler, Philip; Benyamin Molan; Bambang Sarwiji; Kevin Lane. (2009). *Manajemen pemasaran / Philip Kotler; Kevin Lane Keller ; alih bahasa, Benyamin Molan ; penyunting bahasa, Bambang Sarwiji*. Jakarta :: Indeks.

Kurnia Purbobinko, Z., Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta in *Health Information Management Journal* ISSN (Vol. 8, Issue 2).

Kurnia Purbobinuko, Z., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat

Maria Ulfa, H., Azlina. (2016). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.

Notoatmodjo, S. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Nursafitri, I. R. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Mangunreja Kabupaten Tasikmalaya* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).

Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional)*, Jakarta : Salemba Medika. Edisi 3.

Palang Merah Indonesia *Pokok-Pokok Kebijakan dan Rencana Strategis PMI 2019-2024*. Jakarta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1998) *SER-VQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64, 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*. The Journal of Marketing, 58, 111-124.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 83 Tahun 2014 *Tentang Unit Transfusi Darah, Bank Darah Rumah Sakit, dan Jejaring Pelayanan Transfusi Darah*. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 91 Tahun 2015 tentang *Standar Pelayanan Transfusi Darah*. Jakarta

- Pohan, 2007. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 144-154, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sugiyono, Mitha Erlisya Puspanhani. 2020. *Metode Penelitian Kesehatan*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, S. (2019). *Kajian Survey Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam bidang kesehatan (2018): Studi Kualitas Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah di Wilayah Bengkulu*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F. Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tsaniya, A. (2023). *Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI)(Studi pada Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Syifa Medina Kota Tasikmalaya Tahun 2023)* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- UTD PMI Kota Tasikmalaya. *Data Permintaan Darah Tahun 2021-2023*. Tasikmalaya.

Yusuf, V. G., & Subhan, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. In *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*.