

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I., Trisnadewi, N., & Oktaviani, N. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. In Penerbit Yayasan Kita Menulis. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Annur, C.M. (2021). *Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Capai 2.522 Unit pada 2021*. [online], Tersedia: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/13/jumlah-rumah-sakit-di-indonesia-capai-2522-unit-pada-2021>. [28 Oktober 2023]
- Anshori, M., & Sri, I. (2019). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga Universiti Press
- Amirullah. (2018). *Kepemimpinan Dan Kerja Sama Tim*, Mitra Wacana Media, Bekasi
- Ariani, D. W. (2021). *Manajemen kualitas*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. Universitas Pamulang, 1(2), 83. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Arikunto. (2015) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmawiyah, A. (2021). *Peningkatan Kinerja Melalui Total Quality Management dan Kepuasan Kerja*. *Journal of Economic, Public, and Accounting (JEPA)* . 3 (2), 103–112. <https://doi.org/10.31605/jepa.v3i2.1007>
- Aviat. (2020). *Ketahui Syarat Pemenuhan Akreditasi JCI bagi Rumah Sakit Anda* [Online]. <https://aviat.id/ketahui-syarat-pemenuhan-akreditasi-jci-bagi-rumah-sakit-anda/> [28 Oktober 2023]
- Baan, R. R. S., Nuzhela., Ayu, M. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar*. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45-52. [10.24967/ekombis.v5i1.591](https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591)

- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Bakobat, H., Wulur, M., & Sumarauw, J. S. (2021). *Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), 622-631. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36492>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Jakarta: Guepedia
- Firdaus, M. M. (2021) *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi*. Riau: Dotplus Publisher.
- Gaspar, C. E., Palandeng, I. D., & Pondaag, J. J. (2019). *Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kualitas Layanan Pada PT.PLN (PERSERO) Area Manado*. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5860–5869. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26521>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. (2019). *Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gunawan, C. (2019). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengelola Data dengan IBM SPS Statistic 25)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hadli, H. (2017). The determinants of firm operational performance. *SSRN* 2988730, 7(4), 1-11. <https://ssrn.com/abstract=2988730>
- Hanoum, F. C. K. F., & Safariningsih, R. T. H. (2022). *Penerapan Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 4(3), 804-815. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v4i3.950>
- Hamiruddin, H. I., & Saleh, S. (2019). *Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kerja sama Tim Terhadap Kinerja Pegawai*. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi*, 3(1), 138-151. <http://dx.doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.8526>

- Hapsari, D. W., Yadiati, W., Suharman, H., & Rosdini, D. (2021). *Intellectual Capital and Environmental Uncertainty on Firm Performance: The mediating role of the value chain*. *Quality-Access to Success*, 22(185). 10.47750/qas/22.185.23
- Harimurti, R. S. (2019). *The Impact of Total Quality Management on Service Quality, Customer Engagement, and Customer Loyalty in Banking*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 21. 95-103. 10.9744/jmk.21.2.95-103.
- Hartini (2022). *Manajemen Kinerja (Konsep, Teori, dan Penerapannya)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hijriani, I., Khuzaini, & Azahraty. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Batung Batulis Banjarmasin*. *Universitas Islam Kalimantan*, 4(3), 1–11. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/1070>
- Hilyatul, A. (2021). *Total Quality Management Dalam Dunia Pendidikan*. Bandung: Widina Media Utama
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ionescu, R. M. (2023). *Total Quality Management (TQM): Improving the Quality of the Products and Services Provided*. *The University of Sheffield*
- Ismanto, K. (2011). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Berbasis Total Quality Management (TQM)*. *Religia*, 14(1), 93–100. 10.28918/religia.v14i1.35
- Kasinem. (2020). *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat*. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–337. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kasmir. (2016). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Edisi 2. Jakarta: Kencana.
- Khan, B., Khalil, Y. K., & Tahir, M. (2016). *The Effect of Total Quality Management on Service Quality in the Context of Services Based Small and Medium Enterprises of Pakistan*. *Journal of Business & Tourism*. 02. 137. 10.34260/jbt.v2i1.37.
- Khan, R. A., Mirza, A. & Khushnood, M. (2020). *The role of total quality management practices on operational performance of the service industry*.

- International Journal for Quality Research*, 14(2).  
<https://doi.org/10.24874/ijqr14.02-07>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. 15th Edition*. Harlow :  
*Pearson Education Limited*
- Manengal, B., Kalangi, J. A. F, & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas  
 Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*.  
*Productivity*, 2(1), 42–46.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32285>
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. (2020). *Praktikum Statistik*. Malang:  
 Ahli Media Press.
- Mewengkang, N., Palandeng, I. D., & Wangke, S. J. (2023). *Pengaruh Total  
 Quality Management Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit TNI AL  
 DR. Wahyu Slamet Bitung Selama Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal EMBA:  
 Jurnal Riset Ekonomi*, 11(1), 635–644  
<https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45942>
- Ming, F. (2023). *Total Quality Management (TQM) Influence on the Service  
 Quality of Services Companies in China*. *Journal of Digitainability,  
 Realism & Mastery (DREAM)*, 2(01), 28-33.  
<https://doi.org/10.56982/dream.v2i01.85>
- Morrisan, M. A. (2017). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Nasution, N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan uji statistik: Implementasi metode regresi  
 linier berganda dengan pertimbangan uji asumsi klasik*. Sukoharjo: Pradina  
 Pustaka.
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Ferdous, A. S. M., & Tham, J. (2019). *The  
 influence of total quality management toward organization performance*.  
*Management Science Letters*, 9(9), 1397–1406. 10.5267/j.msl.2019.5.011
- Priadana, S, & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (1st)*. Tangerang:  
 Pascal Books.

- Putri, L. E. (2016). *RSPI Ingin Pasar Pasien Kelas Menengah Meluas [online]*, Tersedia: [www.industri.kontan.co.id/news/rspi-ingin-pasar-pasien-kelas-menengah-meluas](http://www.industri.kontan.co.id/news/rspi-ingin-pasar-pasien-kelas-menengah-meluas) [28 Oktober 2023].
- Raeni, D.S. (2018). *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Sentra Susu Lembang)*. *Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 6 (2). <https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v4i2.57>
- Rahmat, T. R., & Ardiansyah, I. A. (2021). *Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik*. *KarismaPro*, 12(2), 32-46. <https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.506>
- Rahmawati, R. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Kelurahan Selat Tengah Kecamatan Selat Kabupaten Kapuas* (Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banjarmasin).9 (2). <https://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/>
- Riduwan & Kuncoro, E. A. (2017). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Bandung: Alfabeta .
- Riyanto, S., & Hermawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Saretta, I. R. (2023). *Daftar Rumah Sakit Terbaik di Indonesia [online]*, Tersedia: [www.cermati.com/artikel/rumah-sakit-terbaik-di-indonesia](http://www.cermati.com/artikel/rumah-sakit-terbaik-di-indonesia) [28 Oktober 2023].
- Sekaran, U., & Bougie, R., (2017) *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua*, Jakarta: Salemba Empat.
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian*.Yogyakarta:Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawani). Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarni. (2017). *Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 5(2):91-99. [http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2017.5\(2\).91-99](http://dx.doi.org/10.21927/jnki.2017.5(2).91-99)
- Susanty, A. I., Yuningsih, Y., & Anggadwita, G. (2019). *Knowledge management practices and innovation performance: A study at Indonesian Government apparatus research and training center*. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 10(2), 301-318. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-03-2018-0030>
- Suwarno, S. R. & Suberthi, M. (2020). Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 165-176. <https://doi.org/10.32502/jimn.v9i2.2560>
- Sutjipto, M. R., Sule, E. T., & Kaltum, U. (2019). *The effect of organizational relationship and competitive strategy on the performance of wholesale network service business in Indonesia*. *Journal of Entrepreneurship Education*, 22(3), 1-16. <https://doi.org/10.34820/FK2/W2E6SD>
- Syaribah, S. G. P. (2022). *Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya*. Universitas Siliwangi. 4(2),1-15. [10.71427/osf.io/2fwy](https://doi.org/10.71427/osf.io/2fwy)
- Ulfah, V. T., Afriansyah, H. & Rusdinal. (2017). *Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit*. Universitas Negeri Padang.8(2),1-12. [10.31227/osf.io/g2fwy](https://doi.org/10.31227/osf.io/g2fwy)
- Yanti, L. D., & Firdaus, A. (2017). *Impact of Total Quality Management (TQM) Implementation on Service Quality and Performance of Islamic*

*Banks. Millah: Journal of Religious Studies*, 1(1),31-46.

<https://doi.org/10.20885/millah.vol17.iss1.art2>