

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Alwi, Darmawansyah, A. T. S. I. S. (2011). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD. Haji Makassar*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin, 7(2), p. 27425.
- Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu pelayanan kesehatan: perspektif internasional*. Jakarta: EGC.
- A Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Volume 64, Pp 12-40.
- Dewi, Mursidah. (2012). *Pengaruh Pelatihan Timbang Terima Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Oleh Perawat Pelaksana di RSUD Raden Mattaher Jambi*. *Jurnal Health & Sport*. Vol. 5 No. 3 .
- Hadijah. (2016). "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata, Palu Sulawesi Tengah" dalam jurnal Undata.ac.id vol 4. Nomor 7. Palu: Universitas Tadulako Palu Sulawesi Tengah.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.
- Listiyono Rizky A, 2015."Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B"dalam jurnal kebijakan dan manajemen publik volume 1, No 1, Mookerto: Universitas Airlangga, Surabaya, Jawa Timur
- Lupiyoadi Rambat, A, Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Karmelia, B. (2013). *Dimensi Mutu Pelayanan Menurut Pasien Jamkesmas di Puskesmas Bulu Lor Semarang Tahun 2013*. Semarang: Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantono Semarang.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). Jakarta: PT Indeks.
- Maulana, A. A. (2013). *Sistem Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Rapha Publishing.
- Muhyi, R., Rahman, F., Septiana, D. (2016) The influence of appearance pharmacy installation and hospitality officer installation of hospital pharmacy to the interest of re-purchase medicine of outpatientin skin and veneral polyclinic. *International Journal of Applied Business and Economic*

Research (IJABER) Vol. 14 (6) Hal. 4173-4179.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Satrianegara, M. F. dan Saleha, S. (2009). *Buku ajar organisasi dan manajemen*
Suryani, Tatik. (2008). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Yogyakarta : Graha
Ilmu. *pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Santoso, Semiaji. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*
Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS Roemani Muhammadiyah
Semarang. Available from:

Suryatama, E. (2014) . *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena.