

DAFTAR PUSTAKA

- Aditi Naidu.(2009).Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality.*International Journal of Health Care Quality Assurance.*,
- Al-Azzam Abdel Fattah M.(2015).The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan.*European Journal of Business and Management.* Jordan.
- Anderson, R. Joanna K, dkk. (2009).Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy.*Mass Ballinger Publishing Company.*Cambrige.
- Anne E. Tomes&Stephen Chee Peng Ng.(1995). Service quality in hospital care: the development of an inpatient questionnaire.*International Journal of Health Care Quality Assurance.*
- Ghozali& Imam.(2016).Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8) Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2000).Service Management and Marketing. England : Jhon Wiley and Sons Ltd.
- Gunawan, W. H, (2013), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan PelayananAdministrasi terhadap LoyalitasPasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Pertamina Cirebon), *Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, Vol.18,No. 2
- Hair, J. F. Black, W. C. dkk. (2010). Multivariate Data Analysis, Seventh Edition. New York: Prentice Hall.
- Immas,H. A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.*Jurnal Universitas Diponegoro.*Semarang.
- Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas : Studi Tentang Peran Mediasi Switching Cost. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol. 15, No.1, Hal: 55–66
- Kotler, Philip.(2002). Manajemen Pemasaran: Analisis, Implementasi, dan Pengendalian. Terjemahan. Edisi Kedelapan. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). Importance-performance Analysis. *Journal of Marketing*.
- Maulana, (2010), Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Citra terhadap Loyalitas Pasien padarumah sakit syarif hidayatullah Jakarta, *Jurnal UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 2010, pp.1-127
- Maya, D. H. Tita, H. & Achmad, R. (2017). The Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction of Dr. Soegiri General Hospital Lamongan. *Journal of Applied Management (JAM)*. Malang.
- Muh, I. J. Ida, A. B. Ida, A. B. R. (2016). Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*. Surabaya.
- Lubis, A. S. & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*. Batam.
- Lukman & Sampara. (2000). Manajemen Koalitas Pelayanan. STIA LAN Press: Jakarta.
- Panjaitan, J. E. & Ai, L. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Jakarta.
- Parasuraman, A. V.A. Zeithml & Berry. (1998). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality. *Journal of Retailing*. Texas.
- Pramudita, A.S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis*. Bandung. Vol. 10, No.1, Hal : 15-21.
- Pratiwi, S. & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta.

- Puspitasari, G. M. (2011), Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas dengan MediasiKepuasan Pasien rawat inap pada Keluarga Sehat Hospitas Pati, Analisis Manajemen,*Jurnal Manajemen*, ISSN : 14411-1799, Vol. 5 No. 2, 49-62
- Putra, Z. F. Sholeh, M.& Widyastuti, N. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal JARKOM*. Yogyakarta.Vol. 1 (2): 177- 178.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnah & Muljadi.(2018).Pengaruh Tangible dan Responsiveness TerhadapKepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Samsat Keliling Balaraja KabupatenTangerang Banten..*Jurnal Perilaku dan StrategiBisnis*. Tangerang.
- Rijanto, S. (1994). Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia,*Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Singarimbun, M.& Effendi, S. (1997).Metode Penelitian Survei. LP3ES: Jakarta.
- Solichah, S.(2017).Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan..*Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2004).*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006).*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyono & Poniman, B. (2009).Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo..*Jurnal STIE AUB Surakarta Probank*. Surakarta.
- Wardani, T. U.(2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara). Skripsi. UIN Sumatra Utara.
- Wisnalmawati. (2005). Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3. Jilid 10 2005, h.153-165.
- Zeithaml V.A.Parasuraman, &Berry.(1990).*Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation*. New York: The Free Press.