

DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T.E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M.E., Kahnouji, A., Hoseini, S.H. 2014. Service Quality Assessment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients' Perspective. *BMC Health Services Research* 2014, 14:322. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/322> (20 Maret 2016)
- Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala* Volume 3, No. 1, Februari 2014.
- Anbori, A; Ghani, S.N, Yadav, H; Daher, A.M; Su, T.T. 2010. Patient Satisfaction and Loyalty to the Private Hospitals in Sana'a, Yemen. *International Journal for Quality in Health Care* 2010; Volume 22, Number 4: pp. 310–315
- Arasli, H., Ekiz, E.H., Katircioglu, S.T. 2008. Gearing service quality into public and private hospitals in small islands: empirical evidence from Cyprus. *Int J Health Care Qual Assur* 2008, 21:8-23.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Boyer, L., Francois, P., Doutre, E., Labarere, J.. 2006. Perception and use of the results of patient satisfaction surveys by care providers in a French teaching hospital. *Int J Qual Health Care* 2006;18:359–64.
- Candra, B. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit. Buku Kedokteran EGC
- Chang, C.S., Chen, S.Y., Lan, Y.T. 2013. Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-Based Medical Service Encounters . *BMC Health Services Research* 2013, 13:22. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/22>. (14 Maret 2016)
- Dabri, R.A., Paranoan, D.B., Paselle, E. 2014. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013. *eJournal Administrative Reform*, 2 (2): 1304-1315.

- Dagger, T.S., Sweeney, J.C., Johnson, L.W. 2007. : A hierarchical model of health service quality. *J Serv Res* 2007, 10:123-142.
- Daryanto; Setyabudi, I. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Davidow, W.H. & Uttal, B. 1989. *Total Customer Service*. New York : Harper & Row Publisher.
- Djarwanto & Subagyo, P. 2002. *Statistik Induktif Edisi ke-empat*. Yogyakarta: BPF
- Ghozali, I. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2008. *Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*. Semarang : BP UNDIP
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kelima Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goldwag, R., Berg, A., Yuval, D., Benbassat, J. 2002. Predictors of patient dissatisfaction with emergency care. *Isr Med Assoc J* 2002;4:603–6.
- Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39
- Hadi, S. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ira, S. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service Dan Service Performance*) : Studi Kasus Rumah Sakit X. *Spektrum Industri*, 2013, Vol. 11, No. 2, 117 – 242
- Irbantoro, D., Dewanto, A., Rachmi, A.T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol.13, No. 1, Maret 2015: 159-165
- Jackson, J.L., Chamberlin, J., Kroenke, K. 2001. Predictors of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 2001;51:609–20.

- Khaled, M.Y. 2003. *Structural Adjustment and Health: The Truth and The Myth*. Lage: Jacobs Verlag
- Khamis, K & Njau, B. 2014. Patients' Level of Satisfaction on Quality of Healthcare at Mwananyamala Hospital in Dar Es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research* 2014, 14:400. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/14/400> (4 Mei 2016)
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (9th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN. Jakarta.
- Lim, P.C & Tang, N.K.H. 2000. A study of patients' expectations and satisfaction in Singapore hospitals. *Int J Health Care Qual Assur* 2000, 13:290-299.
- Mulyono, S. 1991. *Statistika untuk Ekonomi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Mongkaren, S. 2013. Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA* Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 493-503
- Muninjaya, A.A.G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pini, A., Sarafis, P., Malliarou, M., Tsounis, A., Igoumenidis, M., Bamidis, P., Niakas, D. 2014. Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital. *Global Journal of Health Science*; Vol. 6, No. 5; 2014. Diakses dari <http://dx.doi.org/10.5539/gjhs.v6n5p196> (24 April 2016)
- Pramono, E. 2012. Pengaruh Faktor – Faktor Bentuk Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Rumah Sakit Bhayangkara Kediri. *Jurnal Ilmu Manajemen, REVITALISASI*, Vol. 1, Nomor 3, Desember 2012 pp: 93-105
- Rohaeni, N, 2013. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Dan Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *JBBE*, Vol.06, No.2, Sept. 2013
- Sampara, L. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sanusi, A. 2011. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sari, I.D. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Satrianegara, M.F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Schoenfelder, T; Klewer, J; Kugler, J. 2011. Determinants of Patient Satisfaction: a Study Among 39 Hospitals in an In-patient Setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care* 2011; Volume 23, Number 5: pp. 503–509
- Sekandi, J.N., Makumbi, F.E., Kasangaki, A., Kizza, I.B., Tugumisirize, J., Nshimye, E., Mbabali, S., Peters, D.H. 2011. Patient Satisfaction With Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care* 2011; Volume 23, Number 5: pp. 516–523
- Sekandi, J.N., Makumbi, F.E., Kasangaki, A., Kizza, I.B., Tugumisirize, J., Nshimye, E., Mbabali, S., Peters, D.H. 2011. Patient Satisfaction With Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care* 2011; Volume 23, Number 5: pp. 516–523
- Sianturi, E. 2015. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC
- Sinambela, L.P dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sitzia, J., Wood, N. 1997. Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997;45:1829–43.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman,W. 2004. *Analisis-Analisis Regresi menggunakan SPSS*. Yogyakarta : ANDI.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taner, T & Antony, J. 2006. Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *Leadersh Health Serv* 2006, 19:1-10.

- Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trilestari, E.W. 2004. *Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan System Thinking dan System Dynamics*. Disertasi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Umar, H. 2002. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Utami, A.T., Ismanto, H., Lestari, Y. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek. *JKMP* (ISSN. 2338-445X), Vol. 1, No. 1, Maret 2013, 1-110.
- Woldeyohanes, T.R., Woldehaimanot, T.E., Kerie, M.W., Mengistie, M.A., Yesuf, E.A. 2015. Perceived Patient Satisfaction with In-patient Services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *BMC Res Notes* (2015) 8:285
- Wusko, A,U. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal ketsa Bisnis* Vol.1 No.1 Edisi Agustus 2014 pp:15-27
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A.R., Rashidian, A., Tabatabaei, S.M.G. 2012. Service Quality of Private Hospitals: The Iranian Patients' Perspective. *BMC Health Services Research* 2012, 12:31. Diakses dari <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/12/31> (6 Februari 2016)
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., Arab, M. 2015. An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science* Vol. 7, No. 1. Diakses dari www.ccsenet.org/gjhs (18 April 2016)
- Zhang, Y., Rohrer, J., Borders,., Farrell, T. 2007. Patient satisfaction, self-rated health status, and health confidence: an assessment of the utility of single-item questions. *Am J Med Qual* 2007;22:42-9.