

DAFTAR PUSTAKA

- Ammo, Mona Abu, Amani KA, Samer K dan Mohamad A. Al-Tannir. 2014. "Determinants of Patient Satisfaction at Tertiary Care Centers in Lebanon". *Open Journal of nursing*. Volume 4. <http://file.scirp.org/pdf/OJN2014120515104910.pdf>. (diakses tanggal 26 Desember 2016)
- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Astuti, Herni Justiana dan Nagase Keisuke. 2014. "Patient Loyalty To Healthcare Organizations: Relationship Marketing And Satisfaction". *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol 7 No.2. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/ijmmre/ijmmrv7n22014/IJMMR-V7N2-2014-4.pdf> (diakses tanggal 23 Desember 2016)
- Aziz, Noor M. 2012. *Penelitian Hukum Tentang Hubungan Tenaga Medic, Rumah Sakit dan Pasien*. Jakarta Timur: Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Bilkish, Patavegar, Shelke Sangita, Adhav Prakash dan Kamble Manjunath. 2012. "A Cross-Sectional Study of Patient's Satisfaction Towards Services Received at Tertiary Care Hospital on OPD Basis ". *National Journal of Community Medicine*. Volume 3. http://njcmindia.org/uploads/3-2_232-2371.pdf. (diakses tanggal 27 Desember 2016)
- Chan Wu, Chao. 2011. "The Impact Of Hospital Brand Image On Service Quality, Patient Satisfaction And Loyalty". *African Journal of Business Management*. Volume 5. No 12. http://www.academicjournals.org/article/article1380701699_Wu.pdf. (diakses tanggal 23 Desember 2016)
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Desimawati , Dian Wahyuni. 2013. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan. Universitas Jember. <http://repository.unej.ac.id> (diakses tanggal 15 Oktober 2016).

- Fitriani, Sri dan Rina Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Volume 17. No 1.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia.
- Nurullaili dan Andi Wijayanto. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 2, Nomor 1.
- Naskah Akademik. 2014. *Rancangan Undang-Undang Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Prof. Dr. Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Pohan Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puti, Widya Chitami. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi Fakultas Bisnis dan Manajemen. Universitas Widyatama. Bandung. repository.widyatama.ac.id/ (diakses tanggal 7 Oktober 2016)
- Putra, Irsansyah, Putri BK dan Faula Arina. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasann Pasien Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien”. *Jurnal Teknik Industri*. Volume 1. No. 1 <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/download/116/77>. (diakses tanggal 23 September 2016)
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia.
- Ratnamiasis, Ina, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartono dan Iman Sudirman. (2013). “Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap Rumah Sakit di Bandung”. *Jurnal Trikonomika*, Vol 12 No.2.

- Sudiby, Anggi Reny. 2014. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember Tahun 2014. Skripsi Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. Universitas Jember. <http://repository.unej.ac.id> (diakses tanggal 28 Oktober 2016).
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 36 Tahun 2014, *Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 44 Tahun 2009, *Tentang Rumah Sakit*.
- Wendha, Paramitha, Rahayu, Ketut, dan Suasana. (2013). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia Di Denpasar". *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 7 No. 1.
- WHO. Health Worker. *The World Health Report*. 2008. www.who.int/whr/2006/whr06_en. (diakses tanggal 16 Agustus 2016)
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS for Windows*. Surakarta: BP FKIP UMS.
- Yunida, Margita Enno. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta. eprints.uny.ac.id/32082/1/MargitaEnnoYunida_12808141015 (diakses tanggal 18 September 2016).
- Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard I Berry. 2003. *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. (New York: Free Press).