

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. (2016). *Mengelola Rumah Sakit*. (A. Djohan, Ed.) (I). Jakarta: Polimedia Publishing.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd ed.). Tangerang: Binarupa Aksara.
- Boquiren, V. M., Hack, T. F., Beaver, K., & Williamson, S. (2015). What do measures of patient satisfaction with the doctor tell us? *Patient Education and Counseling*. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.05.020>
- Danim, S. (2000). *Metode penelitian untuk Ilmu-ilmu perilaku*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Gill, L., & White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*. <https://doi.org/10.1108/17511870910927994>
- Isa, M., Mardalis, A., dan Mangifera, L. (2018). Analisis Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Makanan Dan Minuman Di Warung Hik. *Daya SaingJurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol.20, No.1*.
- Jackovitz, D. S. (1999). Ambulatory patient satisfaction□: a systematic approach to collecting and reporting information. *Journal for Healthcare Quality*, 21(6), 7–12.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ladhari, R., Pons, F., Bressolles, G., & Zins, M. (2011). Culture and personal values: How they influence perceived service quality. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.11.017>
- Mangifera, L; Isa, M; Wajdi, MF. (2018) [Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Pemilihan Kuliner di Kawasan Wisata Alam Kemuning](#). *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 20 (1)
- Merkouris, A., Andreadou, A., Athini, E., Hatzimbalasi, M., Rovithis, M., & Papastavrou, E. (2013). Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: A descriptive study. *Health Science Journal*.
- Mpinga, E. K., & Chastonay, P. (2011). Satisfaction of patients: A right to health indicator? *Health Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2010.11.001>
- Parasuraman, A□; Zeitham , V A; Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service□: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free

Press.

- Quddus, F. S., & Hudrasyah, H. (2014). The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT JNE North Bandung Area. *Journal of Business and Management*, 3(5), 546–556.
- Ramsaran-Fowdar, R. R. (2005). Identifying health care quality attributes. *Journal of Health and Human Services Administration*.
- Robbins, Stephen P.; Judge, T. (2017). *Perilaku Organisasi* (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (3rd ed.). Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wajdi, M. Farid dan Isa, Muzakar (2014). Membangun Konsep Modal Manusia Yang Berperanan Dalam Kinerja Pemasaran Industri Kecil. *Prosiding Seminar Nasional dan Call for Paper, Research Methods And Organizational Studies*, ISBN: 978-602-70429-1-9.
- Wajdi, M.F., Isa, M., Prakoso, S.T.,(2018). *Metode Analisis Data Berbasis SPSS*. MUP. Surakarta
- Wijono, D. (2007). *Evaluasi Program Kesehatan dan Rumah Sakit* (1st ed.). Surabaya: Duta Prima Airlangga.
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Puskesmas: Kebijakan dan Strategi* (1st ed.). Surabaya: Duta Prima Airlangga.
- Wolper, L. F. (2001). *Administrasi Layanan Kesehatan: Prinsip, Praktek, Struktur dan Penyampaian* (2nd ed.). Jakarta: EGC.