

DAFTAR PUSTAKA

- Adhani, R. 2016. *Mengelola Rumah Sakit*. Polimedia Publishing: Jakarta
- Alghandi, F. 2014. *The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospital in Southern Saudi Arabia*. *Saudi Medical Journal*. Vol 35 No.10
- Amalia, A, Harapan tua, R.F.S dan Rusli, Z. 2017. Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan dan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. Vol. 14 No.3
- Astuti dan Kustiyah. 2014. Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*, Th.XXVI/48/Februari 2014-Juli 2014
- Ghozali, Imam. 2004. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hatibie, T.W.J, Rattu, A.J.M dan Pasiak, T. 2015. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP.Prof.Kandau Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*. No.2a pg 302-310
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen pelayanan kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Indratno, O.D. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik spesialis graha amanah. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Indonesia.
- Joudeh, J.M.M and Dandis, A.O .2018. *Service quality, customer satisfaction and Loyalty in an Internet service providers*. *International Journal of Bussieness and Management*. Vol 13 No.8
- Jacobis, R. 2013. Factor-Faktor Kualitas Pelayanan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof.DR. R.D. Kandau Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1 No.4, 619-629
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- K. Ravichandran, B. Tamil Mani, Arum Kumar, Prabhankaran. 2010. *Influence of Service Quality on Satisfaction Application of Sevqual Model. International Journal of Bussieness and Management*. Vol 5 No.4
- Kurniawan, A dan Susanto. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga. *Jurnal Proceeding Health Architecture*. Vol 1 No.1
- Khoirannisa, L. 2013. Hubungan kualitas pelayanan, status ekonomi, status pendidikan terhadap loyalitas pelanggan kartu simpati di Surakarta. *Jurnal Penelitian Humaniora*. Vol 14 No.2
- Kotler, P dan Keller, K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Salemba Empat.
- Loke, at al. 2011. *Service Quality and Customer Satisfaction in a Telecommunication Service Provider*. *Jurnal International Conference on Financial Management and Economics*. Vol 11 No.11
- Moeloek, n. f. (2015). rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019.
- Mosahab, R. 2010. *Service quality customer satisfaction and loyalty : a test of mediation*. *Jurnal International Business Research*. Vol 3 No.3
- Molae, M, Ansari, R dan Teimuon, H .2013. *Analyzing the impact of service quality dimension on customer satisfaction and loyalty in the banking Industry of Iran*. *International Journal of Academic Research in Acoounting, Finance and Management Sciences*. Vol 3 No.3
- Monika, L. 2014. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS DR.Hardjolukito Yogyakarta. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Indonesia
- Nurhalimmah, F dan sugiarsi, S. 2008. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan kunjungan ulang di Rumah sakit PKU muhammadiyah karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol II. No 1

- Nurani, T dan Wiyadi. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa rawat inap di RSUD Dr.Moewardi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol 13 No.1.
- Neupane, R., Devkota, M. 2017. *Evaluation of the impacts of service quality dimensions on patient/customer satisfaction: A study of private hospital in Nepal*. *International Journal Social of Sciencess and Management*. Vol 4 Issue-3 : 165-176.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Vaarie A. 1985. “*A Conceptual Model of Service Quality and its Implicatons for Fiture Research*”. *Journal of Marketing*, Vol; 49 (fall), pp. 42-50
- Republik Indonesia, 2013, Peraturan Menteri Kesehatan No. 22 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pekerjaan, Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia, 2015, tentang rencana strategi kesehatan tahun 2015-2019. Jakarta: Departemen kesehatan
- Ripha, R.W, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan, kelas perawatan dan klasifikasi pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah DR.Murjani Sampit. Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Indonesia
- Ristiani, I.Y. 2017. Pengaruh Sarana dan Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien: Studi pada Rawat Jalan Poliklinik IPDN Jatinangor. *Coopetition*. Vol 8 No.2, 155-166
- Sanusi, A. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sigh, *et al.* 2013. *Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Organized Retail Outlets*. ISSN 2224-607X. Vol 3 No.1
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian bisnis*: Yogyakarta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta.
- Susanti, C.E. 2015. *The Influence of Internal Service Quality toward Patient's Behavioral Intention in Inpatient Unit at the Type C General Hospitals in East Java, Indonesia*. *Journal of Nursing and Health Care*. Vol 3 No 1
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang

Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset

Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 36 Tahun 2014, tentang tenaga kesehatan

Wijono, D. 2007. *Evaluasi Program Kesehatan dan Rumah Sakit (1sted.)*. Surabaya: Duta Prima Airlangga.

Wijono, D. 2008. *Manajemen Puskesmas: Kebijakan dan Strategi (1sted.)*. Surabaya: Duta Prima Airlangga.