

## DAFTAR PUSTAKA

- Az-zahroh, T N. 2017. *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik*. Psikosain. 12(2): 99-111
- Depkes RI. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 23 tahun 2005 Tentang Kesehatan*; Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, S. Putra, AHP. 2018. *Loyalitas pasien Rumah Sakit Pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan*. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18(3): 184-196
- Henry Clay Lindgren. 1972. *Psychology In The Classroom*. Modern Asia Edition: Japan.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Gramedia
- Ivancevich, Konopaske Dan Matteson. 2006. *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*. alih bahasa Gina Gania. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2012. *Marketing Management*. 14th Ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta : Erlangga, 2009.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi IX*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lana. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama
- Kuntoro, W. Istiono, W. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 2(1) :140-147
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Resdakarya
- Muhammad Mulyohadi Ali, dkk. 2006. *Kemitraan Dalam Hubungan Dokter-Pasien*. Jakarta. Konsil Kedokteran Indonesia. hlm. 38.
- Mulyadi. 2015. *Akuntansi Biaya, Edisi 5*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nitisemito, S. Alex. 2007. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pouragha, Behrouz and Zarei, Ehsan. 2016. *The Effect of Outpatient Service Quality on Patient Satisfaction in Teaching Hospital in Iran*. Master Sociomed, pp. 21-25.
- Sangadji, Etta Mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi offset.
- Schiffman LG, Kanuk LL. 2007. *Consumer Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Setyawati, WA. Rifa'i, M. Sasmito, C. 2018. 10(2): 50-63. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*.
- Shan, L. Li, Y. Ding, D. Wu, Q. Liu, C. Jiao, M. Hao, Y. Han, Y. Gao, L. Wang, L. Xu, W, Ren, J. 2016. *Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effect of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care*. Plos One. 11(10): 1-18.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoetiolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1): 9-15.
- Tjiptono F, Chandra G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction ed 3*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F (2007), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andy Offset
- Tjiptono, F. Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi kedua*. Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utomo, Yuni Prihadi. 2007. *Eksplorasi Data dan Analisis Regresi dengan SPSS*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.