

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. 2017. Manajemen Rumah Sakit, Jakarta:Pustaka Sinar Harapan, hal. 29.
- Afif, dan Suwandari. 2019. “*Patient Information System and Doctor Competence in Increasing Satisfaction and Loyalty to Primary Level Health Service*”. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 8 (1):7-13.
- Akbar, P.S., Adriani, R. B, Murti Bhisma. 2017. *The Influence of Personal Factors of the Patient, Doctor, Payment Method and Type of Class to the Quality and Satisfaction of Inpatient Care Services in Dr. Moewardi Hospital Surakarta*. *Journal of Health Policy and Management*. 2 (1)
- Akbar, F. Husain, P. 2016. “*Patient Satisfaction Against The Quality Of Dental Health Services at Dental Polyclinic Of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency*”. *Journal of Dentomaxillofacial Science*. 1 (3) p.352.
- Akbar, Selistiani dan Awang. 2020. “*Quality of Dental Health Service in Indonesia: a Pilot Path Finder Survey*”. *Sys Rev Pharm*. 11 (9): 35-42.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. 2013. “*Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia*”. *International Journal of Marketing Studies*, 5(4) p.15.
- Ammenwerth E, et al. 2006. *HIS-Monitor: An Approach to Assess the Quality of Information Processing in Hospitals*. *International journal of medical informatics*
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Armstrong, Kotler 2015, “*Marketing an Introducing Prentice Hall 12th edition*, England : Pearson Education, Inc.
- Atmojo, Y,T. 2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan. <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>, 09 September 2021 (21.00).
- Azrul, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bosmans J, Geertzen J, Dijkstra PU. 2009. *Consumer satisfaction with the services of prosthetics and orthotics facilities*. *Prosthet Orthot Int*. 3 (3): 69-77.

- Chang, Wen-Jen and Chang, Yen-Hsiang. 2013. *Patient Satisfaction Analysis: Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care. Journal of Dental Sciences*. 8(3):239–247.
- Cong & Mai. 2014. *Service Quality and its Impact on Patient Satisfaction: An Investigation in Vietnamese Public Hospitals. Journal of Emerging Economies and Islamic Research* .2 (1).
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Donabedian, A, 2005, *Evaluating the Quality of Medical Care. The Milbank Quarterly, The American Public Health Association*, Washington DC. 83(4).
- Dopeykar, Bahadori, N., M., Mehdizadeh, P., R., Salesi, M., dan Hosseini, S., M. 2018. "Assessing The Quality of Dental Services Using SERVQUAL Model". *Dental Research Journal*. 15(6). p. 430.
- Engel, James et al. (2006). *Consumer Behavior*. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics.
- Fajarrid, 2011. *Kedokteran Gigi Klinik*. Surabaya: EGC.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 5*. BPFE Undip, Semarang.
- Gronroos, C. 2014. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Handiwidjojo, Wimmie. 2015. *Rekam Medis Elektronik*. Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Haryanto dan Olivia. 2009. Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 4(2).
- Ilahi, P.P. 2016. Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi. Jakarta
- Indriati, E. 2010. *Antropometri Untuk Kedokteran, Keperawatan, Gizi, dan Olahraga*. Yogyakarta: Citra Aji Parama. hal. 72.
- Jasfar. 2012. *Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Salemba Empat: Jakarta

- Jogiyanto, HM. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kotadjin, P., Senduk, J.J., & Marsabessy, S. 2016. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Acta Diurna*, 5(4).
- Kotler, Philip. 1998. edisi revisi. Jilid I & II, “Manajemen Pemasaran Prentice Hall Inc”
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan). Jilid Kedua. Edisi 9. Prehallindo, Jakarta.
- Laudon, Kenneth C. dan Laudon, Jane P. 2008. Sistem Informasi Manajemen Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat.
- Laudon, Kenneth C dan Laudon, Jane P. 2012. *Management Information System; Managing The Digital Firm*. Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital. Edisi Sebelas, New Jersey : Pearson Education.Inc, Jakarta: Salemba Empat
- Lee MA, Yom YH. A. 2007. Comparative study of patients’ and nurses’ perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey. *International Journal of Nurse Study*. 44(5): 545-55.
- Masic, Fedja. 2012. *Information Systems in Dentistry. Review*. Acta Inform Med. 20(1): 47-55
- Maulana, Zefri. 2016. “Pengaruh kualitas Pelayanan Medis, Paramedis, Dan Penunjang Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inapdi Rumah Sakitharapan Bunda Banda Aceh”. *Jurnal manajemen Dan keuangan*, 5(1): 516-524.
- McCarthy, E Jerome & William . Jr . Perreault . 1993 . Dasar – Dasar Pemasaran . Erlangga : Jakarta
- Meilana, Siswanto. 2016. “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember”. *Jurnal Ilmiah Inovasi* 16 (2).
- Moenir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara

- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moekijat. 2016. Perencanaan Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju.
- Nasution, 2014, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung:PT. Citra Adiya Bakti
- Permenkes Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta. 2020.
- Pohan, I.S. 2015. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Rahmawati. 2018. Analisis Produk Layanan Rumah Sakit dalam Lingkup Bauran Pemasaran. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*. 5(1): 37-41.
- Ross, Dhyana Sharon and Venkatesh R. 2016. “*Role of Hospital Information Systems in Improving Healthcare Quality in Hospitals*”. *Indian Journal of Science and Technology*. Vol 9(26), July DOI: 10.17485/ijst/2016/v9i26/92686.
- Saragih, Sasmaida dkk. 2014. Gambaran Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Keluarga Tentang Perawatan Pasien Resiko Perilaku Kekerasan Di Rumah. *Jurnal Online mahasiswa Bidang Ilmu Keperawatan* 1(1).
- Setiawan, R dan Resty, RB. 2016. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan. Tanjung Pinang: Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Sima, Velix Toding. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Biaya Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Tanjung Palas Utara Kabupatenbulungan”. *Tugas Akhir Program Magister*. Universitas Terbuka, Jakarta.
- Sinambela, L.P. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Suliyanto. 2006. Metode Riset Bisnis. Yogyakarta: Andi
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta: Andi

- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis. Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suparto, A. 2017. Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Strategi Pemasaran*. Edisi 6. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono & Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono & Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta Yogyakarta: ANDI
- Topan dan Nurfitriani. 2015. Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berbasis Web Studi Kasus Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulang. *Jurnal Teknik Informatika*. 6(1), ISSN : 2301- 8364
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Wahyudi, R., Astuti, E.S., dan Riyadi. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 23(2).
- Wathek S Ramez. 2012. *Patients' Perception Of Health Care Quality, Satisfaction And Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain*. Collage Of Business And Finance. Ahlia University, Bahrain.
- Weiss & Tappen. 2015. *Essentials of nursing leadership and management: sixth edition*. Philadelphia: F.A Davis Company.
- Widayanti, Linda Prasetyaning, Lusiana, Nova dan Kusumawati Estri. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan: Studi Deskriptif pada Klinik UIN Sunan Ampel". *Journal of Health Science and Prevention*, Vol. 2 No.1, April 2018.
- Yustina, Endang Wahyati. 2012. *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Bandung: CV Keni Media.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2012. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th^{ed}*. Mc.Graw-Hill. Boston
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, Yogyakarta: EKONISIA.