

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Azwar, Azrul. 1994. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi ketiga, Ciputat, Tangerang : Binarupa Aksara
- Barata, A. A. 2006. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dahlan, S.M. 2014. Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Edisi 6. Jakarta: Salemba Medika.
- Goncalves Karen P. 1998. Service Marketing A Strategi Approach. Upper Saddle River New Jersey: Prentice Hall.
- Heskett, James L, Earl Sasser Jr dan Leonard A Schlesinger. 1997. The ServiceProfit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value. New York: The Free Press, Simon & Schuster.
- Kotler, P., & Keller, K. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas, Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kumar S. 2006. The chronically and incurably ill: barriers to care. In: The commonwealth ministers reference book. Bradford, UK: The University of Bradford Press.
- Lamb, Charles W, Jr, Joseph F. Hair, Jr dan Carl McDaniel. 2002. Marketing. United States of America: South Western College Publishing.
- Lovelock, Christopher dan Lauren Wright. 2002. Principles of Service Marketing And Management. USA: Prentice Hall International. Inc.
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Chayatin, Nurul 2009. Ilmu kesehatan masyarakat : teori dan aplikasi. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo S, 2010. Ilmu perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S. 2003. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar – Dasar pengertian. Jakarta : Kesaint Blanc
- Sugiyono, 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA)
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulastomo, 2007. Manajemen Kesehatan. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang.

Sumber Dokumen:

Kementerian Kesehatan. 2014. Data Dasar Puskesmas Provinsi Jawa Tengah. Online.

Kementerian Kesehatan. 2016. Rasio Tenaga Kesehatan terhadap Jumlah Penduduk (Per Provinsi) Per 100.000 Penduduk. Online

Kementerian Kesehatan. 2017. Data Dasar Puskesmas Provinsi Jawa Tengah. Online.

Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2014. Permenkes Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Online

Undang-undang Tentang Kesehatan. 2009. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia . Online

Sumber Jurnal dan Artikel:

Al-Hawary, Sulieman Ibraheem Shelash. 2012. Health Care Services Quality at Private Hospitals, from Patients' Perspective: A Comparative Study Between Jordan and Saudi Arabia. *African Journal of Business Management*, Vol.6, No.22, pp.6516-6529.

Ali, AR., 2008. Penilaian Status Gizi, FKM-UNHAS, Makassar, hal 2.

Alwy, S.N.A. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar). [Tesis] Sekolah Pascasarjana: Universitas Hasanuddin.

Aslan, Imran, *et al.* 2014. Developing Strategies for the future of Healthcare in Turkey by Benchmarking and SWOT Analysis. *International Strategic Management Conference*. Vol 150, Hal: 230-240.

Boy S.Sabarguna. 2004. Pemasaran Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium RSI

Calista, Y. 2016. Pengaruh Brand Communication Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Based Brand Equity dan Customer Value Sebagai Variabel Intervening pada PT Platinum Ceramics Industry di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 10(2), 74–83. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.10.2.74-84>

Christasani, D. P., Satibi. 2016. *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas: Universitas Gadjah Mada*.

Dennis, Christine. 2019. Strategic Planning: A health system operational Perspective, *Journal of Hospital Management Policy*. Vol 3 No 32,

Dyk, D., Gutysz-Wojnicka, A., Cudak, E. K., & Talarska, D. 2014. Public health Cultural adaptation and psychometric evaluation of the Polish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Archives of Medical Science*, 4, 782–790. <https://doi.org/10.5114/aoms.2014.44870>

El-Khatib, Z. *et al.* 2020. ‘Patterns and Predictors of Insufficient Antenatal Care Utilization in Nigeria over a Decade: A Pooled Data Analysis Using Demographic and Health Surveys’, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), pp. 1–14. doi: 10.3390/ijerph17218261.

Evelina, T. Y., Kusumawati, A., Nimran, U., & Sunarti. 2020. The Influence of Utilitarian Value, Hedonic Value, Social Value, and Perceived Risk on Customer Satisfaction: Survey of E-Commerce Customers in Indonesia. *Business: Theory and Practice*, 21(2), 613–622. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.12143>

Fred C. Pampel, Patrick M. Krueger, and Justin T. Denney, 2010. Socioeconomic Disparities in Health Behaviors. *Annu Rev Sociol.* August; 36: 349–370.

Goldstein, S. M., Johnston, R., Duffy J. and Rao J. 2002 "*The service concept: the missing link in service design research?*," *Journal of Operations Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 121-134.

Goncalves Karen. 1998. *Service Marketing: A strategy approach*. Prantice Hall.Inc, New Jersey

Grönroos, C., & Ravald, A. 2011. "*Service as business logic: implications for value creation and marketing.*" *Journal of Service Management*, Vol. 22 No 1, pp. 5-22.

Handayani, Y. 2012. *Hubungan Dimensi Kepuasan Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di RS Hermina Depok*. Tesis, Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

Hapsari, Y. 2006. *Analisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan aulangannya di RS Pantiwilasa Citarum Semarang*. Tesis, Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.

Hasyimi, I.M., Listiawaty R., Guspianto. 2020. *Hubungan Fokus Proses Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas X Tahun 2020*. *Journal Ilmiah Manusia dan Kesehatan*. Umpar, Jambi.

HCAHPS. 2021. Survey Instrument. HCAHPS Hosp. Consum. Assess. Healthc. Provid. Syst. [Online] https://hcahpsonline.org/globalassets/hcahps/survey-instruments/mail/qag-v16.0-materials/updated-materials/2021_survey-instruments_english_mail_updated.pdf (accessed 3.23.22).

Helmi, S. 2011. *Aspek Pemasaran*. [Online] Available at:http://ocw.usu.ac.id/course/download/514-Studi-Kelayakanbisnis/ekm_790_slide_aspek_pemasaran.pdf.

Heskett J.L., Sasser W.E., & Hart C.W.L. 1990. Breakthrough Service. The Free Press, New York

Heskett, J.L. 1987. Consumer Behavior," „Lessons in the Service Sector. Journal of Consumer Research, 13:394-404.Harvard Business Review

Hidayati, A.N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Hutton, James D dan Lynne Richardson. 1995. Healthscapes: The Role of Facility and Physical Environment on Consumer Attitudes, Satisfaction, Quality assessments, and Behaviors. Health Care Management Review, Vol. 20, pp.48-60.

Indrayanthi *et al.*, 2016. Basis for Development of Local Public Service Primary Healthcare Business Strategic Plan in Gianyar Districh, Bali. National Public Health Journal. Vol 11 No.2 Hal 86-93

Irawan, Bambang, dan Asmaripa Ainy. 2018. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung Kabupaten Ogan Ilir. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 9(3):189-197.

Irwandy, Perdana, dan Rislamind. 2013. Analisis Disparitas Kualitas Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kutai Kartanegara. Jurnal AKK. Vol. 02 (1). Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS Makassar.

Kak, N., Burkhalter, B., Cooper, M.-A.2001. Measuring the competence of healthcare providers. Oper. Res. Issue Pap. 2, 1–28.

Kostopoulus, Giannis *et al.* 2015. The impact of service delivery system effectiveness on service quality: A hierarchical approach. International Journal of Business Performance Management. Vol 16 No. 2.

Kurniana. 2008. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Husada Jakarta. [Tesis] Ilmu Administrasi: Universitas Indonesia.

Londo, Jenry. Ardiansah dan Maramis. 2018. Hubungan antara Karakteristik Peserta BPJS Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Tahuna Barat. Agustus 2021

Lovelock, Christopher H. Wright. 2001. Principles of Service Marketing and Management, Second Edition, USA : Prentice Hall International

Mc Muray, A. 2003. Community Health and Wellness: a socioological approach. 2nd ed. Sydney: Mosby

Mongkaren, Steffi. 2013. Studi tentang Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Falkultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.

Nguyen, Nha and LeBlanc. 2002. Contact Personnel, physical environment and perceived corporate image of intangible service by new client. *International Journal of Service Industry Management* Vol 13.

Ponsignon, F Smart, Maull. 2007. *Service Delivery System: A Business process perspective*. School of Business Economics University of Exeter, Streatham Court

Rizal, Achmad. 2016. Analisis Pemanfaatan Puskesmas oleh Kepala Keluarga di Puskesmas Kelayan dalam Kota Banjarmasin Tahun 2015. *Jurnal An – Nadaa*.

Salmah S, Susanto. 2016. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis pada Pembuatan Standar Prosedur Operasional Pelayanan Medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisyiyah Klaten. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2016;5(1):73–6.

Saputra G, Galih. 2020. Service Delivery Terhadap Customer Value Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Universitas Pasundan

Shamdasani, Prem N dan Audrey Balakrishnan. 2000. Determinants of Relationship Quality and Loyalty in Personalized Services. *Asia Pacific Journal of Management*, Vol.17, pp.399-422.

Sugiono, E. F. 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Tesis, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.

Suryanti. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Gesi Kecamatan Gesi Kabupaten Sragen, Tesis FKM UNDIP, Semarang

Sweeney, J. C., & Soutar, G. N. 2001. Consumer perceived value: the development of a multiple item scale. *Journal of retailing*, 77(2), 203-220. [http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359\(01\)00041-0](http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359(01)00041-0)

Tedja, H. 2009. Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. [Online] Available at: <http://hendryza.wordpress.com/2009/01/28/nilai-pelanggan/>.

Toriq, Mochammad. 2014. Studi tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Wahyudi M. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Manisrenggon Klaten, Tesis FKM UI. Depok.

Sumber Internet:

Admin. 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengembangan>