

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Junaidi dan Aminuyati, 2016, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak), *Artikel Ilmiah*, Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN, Pontianak.
- Akbar dan Usman, 2009, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Anggrianni, Silvia, Iwan Setiadi A., Amin Mustofa dan M. Farid W., 2017, Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, vol. 19, no. 1, pp: 74-85.
- Alwi, Syafarudin, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Arikunto, S, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2012, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisandy, Desy, 2004, Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Pabrik Keramik “Ken Lila Production” di Jakarta, *Jurnal Psyche*, vol. 1, no. 2.
- Azwar, A, 2000. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*, Jakarta: Binarupa Aksara Publisher.
- Badan Pusat Statistik, 2014, Upah Minimum Regional/Provinsi per Bulan (dalam rupiah), Jakarta. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/917> diakses 3 Desember 2018.
- Baharuddin, Martini, Nur Asphina R. Djano dan I Wayan Djuliarsa, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo, *Artikel Ilmiah*, Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Mega Buana Palopo, Palopo.
- Chanchai, Bunchapattasakda and Ei Mon Nang, 2011, A Study Of International Patients Perception Towards Service Quality Of Private Hospitals In Bangkok, *Scientific Articel*, Master Of Busineess Administration In Managemen, Shinawatra University, Bangkok, Thailand.
- Depkes RI, 1998, Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

- \_\_\_\_\_, 2006, *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*, Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Diah, Anjaryani W, 2009, *Keputusan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis, Universitas Diponegoro..
- Djaali, 2013, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Dwianto & Lestari T, 2012, *Analisis Efisiensi Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Grafik Barber Jhonson Pada Bangsal Kelas III di RSUD Pandan Arang Boyolali Periode Triwulan Tahun 2012*, *Artikel Ilmiah*, Karang Anyar: Apikes Mitra Husada.
- Fitri, Adelina, Najmah & Asmaripa Ainy, 2016, *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*, *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 7, no. 1, pp: 22-31.
- Gerson, S, 2002, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Halimatusa'diah, 2015, *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Memanfaatkan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur*, *Skripsi*, Program Studi Kesehatan Masyarakat, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta. (Tidak dipublikasikan).
- Hartono, Bambang, 2010, *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasan, Edi, Budiyanto dan Khuzaini, 2018, *Satisfaction Mediating The Effect Of Nursing Service Quality And Hospital Image On Patient Loyalty*, *International Journal Of Economic, Business and Management Research*, vol. 2, no. 02, pp: 456-465.
- Hasbi, Fill Hendra, 2012, *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 1, no. 2, pp: 37-47.
- Hatta, Gemala R, 2013, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana Pelayanan Kesehatan Revisi 2*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Herlambang, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, Aziz Alimul, 2007, *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*, Jakarta: Salemba Medika.
- Hirzani dkk., 2003, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta Tahun 2002*, *Jurnal Manajemen dan Administrasi RS Indonesia*, vol IV, no. 1.
- Jati, Sutopo Patria, 2009, *Konsep Dasar Menejemen Rumah Sakit*, Jakarta.

- Keputusan Menteri Kesehatan, 2001, No.1239/Menkes/SK/XI/2001 Tentang Tindakan Keperawatan, Jakarta
- Khattar, Sharad dan Gurinder Singh, 2018, Service Quality in Private Hospitals in Delhi NCR: A SERVQUAL Analysis, *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, vol. 119, no. 17, pp. 727-752.
- Khudair, I. F. dan Raza S. A, 2013, Measuring Patients Satisfaction Whit Pharmaceutical Service at a Public Hospital Qatar, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, vol. 26, no. 5, pp:398-419.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi 13*, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, Mudrajad, 2007, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lovelock, W, 2010, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi dan Strategi*, Jakarta: Erlangga.
- Lucky, Elizabeth, 2000, Pembentukan *Custemer Loyalty Service Quality* Ditinjau Dari *Complain* Terhadap Jasa Armada Penjualan, *Usahawan*, No. 08.
- Mamik. 2010, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan Edisi 1*, Surabaya: Prins Media Publishing.
- Matondang, Zulkifli, 2009, Validitas Dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian, *Jurnal Tabularasa Pps Unimed*, vol. 6, no. 1.
- Meesala, Appalayya and Justin Paul, 2018, Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future, *Journal OF Retailing And Consumer Service*, vol 40, no. 3, pp: 261-269.
- Meilani, Yohana F. Cahya Palupi dan Sahat Simanjutak, 2012, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Produk Makanan dan Minuman Usaha Kecil Menengah Kabupaten Tangerang, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 14, no. 2, pp: 164-172.
- Miftah, Toha, 2003, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mukti, A. G, *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.
- Muninjaya, A.A Gde, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta: Kedokteran EGC.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- \_\_\_\_\_, 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Kedokteran EGC.
- Murti, Bhisma, 2010, *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Nadeak, Yunita Sarah, 2016, Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Tentara Binjai, *Jurnal Ilmiah Research Sains*, vol. 2, no.2.
- Niyarni, Ristiawati, Imam Purnomo dan Supriyono, 2011, Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan, *Artikel Ilmiah*, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Pekalongan, Pekalongan.
- Noerjoedianto, Dwi, 2012, Analisis Kebijakan Perubahan Tarif Puskesmas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Sains*, vol. 14, no. 1, pp: 9-16.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_, 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Novita, Bunga Asri, 2015, Pengaruh Struktur Modal dan Likuiditas terhadap Profitabilitas, *Jurnal Akuntansi*, vol. 2, no.1.
- Pangerapan, Djeinne Theresye, Ora Et Labora I. Palandeng dan Joy M. Rattu, 2018, Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Manado, *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, vol 2, no 1, pp: 9-18.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry, 1990, *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press A Division Macmillan Inc.
- \_\_\_\_\_, 1998, SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Meansuring Consumer Perseption of Service Quality, *Jurnal of Retailing*: 64.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014, Permenkes Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Jakarta.
- Pohan, Imbolo, 2002, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Prasetya, Mira Eni dan Byba Melda Suhita, 2016, Mutu Pelayanan dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek, *Artikel Ilmiah*, Stikes Surya Mitra Husada Kediri.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi dan Emma Surahman, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*, vol. 5, no. 1, pp: 47-55.
- Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2015, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuas, Banyumas.
- Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, 2017, Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah, Semarang.
- Profil Rumah Sakit Hidayah, 2017, Direktorat Rumah Sakit Hidayah, Purwokerto.

- Safitri, Difa Nurulia, Wahyu Hidayat dan Reni Shinta Dewi, 2014, Pengaruh Kualitas, Lokasi dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Lestari Raharja Kota Malang (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Non Asuransi), *Artikel Ilmiah Administrasi Bisnis*, Universitas Diponegoro.
- Santoso, S, 2010, *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Satrianegara, M. faris, Surahmawati dan Asriani, 2016, Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar, *Public Health Science Journal*, vol. 8, no. 1, pp:49-59.
- Setiawan, A dan Saryono, 2010, *Metodologi Penelitian Kebidanan*, Jakarta: Nuamedika.
- Setiawan, Bagus Dwi, 2013, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* Studi Pada PDAM Tirta Moedal Semarang, *Skripsi*, Jurusan manajemen, Universitas Negeri Semarang.
- Slameto, 2010, *Belajar dan Faktor yang Mempengaruhi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sobur, Alex, 2003, Psikologi Umum, Bandung: Pustaka Setia.
- Sudra, Rano Indradi, 2010, *Statistik Rumah Sakit-Dari Sensus Pasien dan Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian dan Otopsi*, Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiono, Evi Febrianty, M. Alimin Maidin dan Irwandy, 2013, Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar, *Artikel Ilmiah*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas, Makassar.
- Sugiyono, 2006, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suharno, Adhi, Idris Yani Pamungkas dan Wahyu Bintoro, 2013, Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri, *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, vol. 1, no. 1, pp: 51-64.
- Suharno, N dan Shihab, 2013. Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal*, vol. 10, no. 3.
- Sukardi, 2003, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sulistiyawati, Ni Luh Made, Nurdin Perdana dan Alimin Maidin, 2011, Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Keputusan Beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makassar, *Artikel Ilmiah*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanudin, Makassar.
- Sumpena, Ni Nyoman, I Dewa Nyoman Arta Jiwa dan Ni Putu Sri Wati, 2017, Kualitas Pelayanan Gizi dan Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Ruang

- Mahotama Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, *Jurnal Managemen*, vol 4, no. 1, pp: 1-12.
- Suprpto, 2001, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Renika Cipta.
- Supriyanto, S dan Ernawati, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sutantio, Magdalena, 2004, Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi, *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, vol. 3, no. 3, pp: 243-266.
- Tamsuri, Anas, 2005, *Komunikasi dalam Keperawatan*, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*, Yogyakarta: Andy Offset.
- \_\_\_\_\_, 2002, *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2005, *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*, Yogyakarta: Penerbit Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Strategi Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Trisnantoro, L., 2004, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press.
- Trivedi, Rohit and Khyati Jagani, 2018, Perceived Service Quality, Repeat Use Of Healthcare Services And Inpatient Statisfaction In Emerging Economy: Empirical Evidences From India, *International Journal Of Pharmaceutical And Healthcare Marketing*, vol. 12, no. 3, pp: 288-306.
- Wangge, Agustinus L. Wasa, A. Indahwaty Sidin dan Alimin Maidin, 2013, Gambaran Kepuasan Pasien Umum Tentang Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Daya Makassar, *Arikel Ilmiah*, Bagian MRS Fakultas Kesehatan Masyarakat Unhas, Makassar.
- Wiyono, Azis, 2006, Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di RSI Manisrenggo Klaten, *Tesis*, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Yuliasuti, Tri, Septo Pawelas Arso dan Priyadi Nugraha P., 2010, Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien RawatJalan Okupasi Terapi RS Ortopedi dr. R. Soeharso Surakarta, *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, vo. 9, n0. 1 pp: 7-13.