

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrohim, Kemas. 2003. *Hubungan Karakteristik Pasien dan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Obesitas terhadap Pelayanan Poli Akupuntur RSUPN dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta Tahun 2003*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Aday, A., Anderson, R.B. 1980. *Health Care in The United State; Equitable for whom?* sage Publications. USA : Newbury Park.
- Akbar, M., Muzahid., Parvez, dan Noorjahan. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on consumer loyalty, *ABC Journal*. 29 : 24-38.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Atika Ayu. A.A.P.W, I Ketut.R, I. Gst. Kt. G. Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*. 7: 19-28.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. edisi III. PT. Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Budiastuti, 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RS Bhakti Husada*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia : Depok.
- Dwi. L.R. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kusuma Kartika Sari. *Jurnal Politeknosains*. 10 : 36-56.
- Dagger, Tracey S, dkk. 2007. A Hierarchical Model of Health Service Quality Scale Development and Investigation of an Integrated Model. *Journal of Service Research*. 10 :123-142..
- Ghozali, I. 2008. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Yogyakarta. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Sri Diana. 2006. *Analisis Kepuasan Pasien dan Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Rawat Inap di Rumah Sakit Karya Husada*. Tesis. Depok: FKM UI
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Terjemahan oleh oleh Dwi Kartini Y. Jakarta. Penerbit Erlangga.

- Hallowel, Roger. 1996. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7 No. 4, 1996, pp. 27-42. © MCB University Press, 0956-4233
- Handrianto. 2002. *Pengukuran Customer Satisfaction melalui "Metode SERVQUAL" pada Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung*. Tesis. FKM UI.
- Hanif, A.M. 2001. *Analisis Tingkat Permintaan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP dr. M. Djamil Padang*. Depok. Tesis : FKM UI.
- Harlim, Ago. 2000. *Persepsi Pasien atas Layanan Keperawatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi Tahun 2000*. Tesis. Depok : FKM UI.
- Haryanto. D, Nindria U. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriot Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2 : 1759-1769.
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing: Edisi Baru*. Jakarta: PT Buku Kita.
- Hasan, Ali 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : Alfabeta
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Iskandar., A. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Platinum Lippo Karawaci Terhadap Loyalitas Pelanggan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*. 2 : 143-160.
- Johanes. A.D., 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 13 : 257-271.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kotler, P. dan K.L. Keller., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kedua Belas. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., and Kevin L.K., 2013. *Marketing Management*. Fourteenth edition. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip., 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II. Jakarta : PT Indeks.

- Kriswanto, Sapto Harry. 2003. *Pengukuran Tingkat kepuasan Pasien yang Dirawat dan Minat Beli Ulang di RS Pertamina Klayon periode Januari Maret Tahun 2003*. Tesis. Depok : FKM UI.
- Lovelock, C, dan Wright, W., 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta : PT Indeks.
- Lucas, R.W. 2012. *Customer Service : Skill for success, Fifth Edition*. New York : McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit CV Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat., A. Hamdani., 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkoren, S., 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA.1* : 493-503
- Mulyawan, A., Iwan S. 2013. Analisis Diskriptif Pemasaran Jasa di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*. 7 : 42-55.
- Munisih. S. 2015. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang*. Universitas STIKUBANK, Semarang.
- Najah Al Azmi, Musa Al-Lozi, Zu'bi M.F.Al-Zu'bi, Samer E.Dahiyat, Ra'ed Moh'd Taisir Masa'deh 2012. *Patients Attitudes towards service quality and its impact on their satisfaction in physical therapy in KSA Hospitals*.
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta. PT. Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rhineka Cipto.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur, I. Laksono. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dedi Jaya Brebes*. Tesis. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang. (Tidak Dipublikasikan).
- Oliver, Richard L. 1999. Whence Consumer Loyalty. *Journal of Marketing*. 63: 33.
- Parasuraman A., Leonard L. Berry, dan Valarie A. Zeithaml. (1991). Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An

- Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Journal Human Resource Management*, 30 : 335.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., 1988, *SERVQUAL: An Multiple item Scale for Measuring Customers Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. 64 (1), 41-50.
- Pradipta, A.U. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan di RS Husada Jakarta. *Jurnal Ekonomi*. 21:130-142.
- Raf, Mulyadi. 1998. *Pengukuran kualitas pelayanan perawatan kesehatan pada puskesmas di kotamadya Jambi*. Jambi : Laporan Penelitian LIPI.
- Reichheld, Frederick F. 2003. The One Number You Need to Grow. *Harvard Business Review on Point Article, December 2003*.
- Resna, Riksa Wibawa. 2004. *Hubungan antara Persespi Pasien atas Layanan Keperawatan terhadap Minat Beli Ulang Layanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Honoris Tangerang Tahun 2003*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Ridwan, Muhammad 2003. *Karakteristik Pasien yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pekanbaru Propinsi Riau Tahun 2003*. Tesis. FKM UI, Depok.
- Rommy, Krisna. 2002. *Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ruang rawat inap kelas I RSUP DR. M Djamil Padang dengan menggunakan metode Servqual*. Jakarta : Laporan Penelitian LIPI.
- Roselawati, R. Mela. 2006. *Analisis Kepuasan Pasien dan Minat Pemanfaatan Kembali Rawat Inap RS Bhakti Mulia*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Rosjid, Harun. 1997. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode SERVQUAL*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Santoso, Singgih, SPSS Statistik Multivariat, 2002, Jakarta : Elek Media Komputindo.
- Saragih, Nick Namara. 2001. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menciptakan Loyalitas*. Tesis. Semarang. UNDIP.
- Sari, Yurina. 2006. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Rumah Sakit Haji dan Hubungannya dengan Minat Beli Ulang Tahun 2006*. Tesis. Depok: FKM UI.

- Silalahi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam Kaitannya dengan Loyalitas Rawat Inap di Rumah Sakit Malahayati Medan*. Tesis. Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatra Utara Medan. (Tidak Dipublikasikan).
- Siregar, S. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Bumi Aksara .
- Sudibyo, Yvonne Agustine. 2002. *The Relationship of Business Process Capabilities and Internal Service Quality to Health Care Service Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intentions, and Its Relationship to Business Performance*. Disertasi. Nova Southeastern University: Proquest Information and Learning Company.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata, N.S. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sumampow, Pingkan Ratna V. 2003. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Anak RSAL. dr. Mintohardjo Jakarta Mei 2003*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Supriyono, Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Penerbit Bayumedia.
- Umboh. V.J, Silvy L.M. 2014. Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Teling. *Jurnal EMBA*. 2 : 654-663.
- Umar, Husein. 2005. *Perilaku Organisasi*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Suliyanto, 2006, *Metode Riset Bisnis*, Penenrbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Penerbit Ghalia, Bogor.

- Wahdi, Nirsetyo. 2006, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi Empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang)*, Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wathek S. Ramez. 2012. Patient perception of health care quality, satisfaction and behavioral intention : *An Empirical Study in Bahrain*.
- Widarjono, A. 2015. *Statistik Terapan dengan Excel & SPSS*. Penerbit UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Wijaya, T.W.P. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen Terhadap Rekomendasi dari Mulut Ke Mulut Pada Rumah Sakit Anak dan Ibu Permata Hati Klungkung*. Tesis. Program Magister, Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar. (Tidak dipublikasikan).
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks Kembangan.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Yusrizal, Ferry. 2001. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubuk Linggau*. Tesis. Depok: FKM UI.
- Zakki Kholid., S.farm 2011. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap : kajian empirik Rumah Sakit Islam Fatimah*.