

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad A.Faloudah, Saber Qasim, Moayd Bahumayd (2015) Total Quality Management in Healthcare, International Journal of Computer applications, Vol 120 No.12 June 2015
- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC Journal Vol.29 No.1 : 24-38.
- Annamalai Solayappan, Jothi Jayakrishnan and Sethu Velmani (2011) Quality Measurement For Hospital Services, International Conference on Information and financial Engineering Vol.12 (2011) IACSIT press, Singapore
- Ariawan Iwan. 2000. Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan. Jakarta
- Arikunto, S (2009). Manajemen Penelitian. Rineka Cipta. Jakarta
- Azrul Azwar. (1995). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi kedua, Jakarta
- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara, Jakarta
- Bo ho Voon, Jamil Hamali, Nagarajah Lee, Firdaus Abdullah and Karen Kueh (2012). Developing a Service Culture-Value Chain For Hospital, International Journal of Engineering Technology, Vol.4 No.4 August 2012
- Boy Suzanto, (2011) Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit umum Kota Banjar, Jurnal Ekonomi, bisnis & Entrepreneurship, Vol.5, No.1, April 2011, hal.28-44
- Caruana, Albert (2002) Service Loyalty, The Effect of Service Quality and The Mediating Role Of Customer Satisfaction. *European Journal Of Marketing*, Vol 36 No 8 pp 811-828
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. B. (2001). *The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty*. Journal of Marketing, 65(2), 81-93
- Dharmesta, BS. Dan Handoko (2000). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Penality, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No3.pp 73- 88
- Duwi Priyatno, (2017) Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS. Andi, Yogyakarta

- Emad A.Al- Shadaifat (2015) Implementation of Total Quality Managemen in Hospitals, Journal of Taibah University Medical Sciences,Vol 10 No 4 (2015) Hal 461-466
- Faighah A. Badjamal, (2014). Pengaruh kompetensi dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 3 pada RSUD Palu. E- Jurnal Katologis, Vol.2, No.7, Juli 2014 hal.200
- Foster, Brian D dan Jhon Q, Cadogan (2000). Relationship Selling and Cotumer Loyalty: An Empirical Investigation. *Marketing Investigation and Planing*.
- Imroatul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi (2010) Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, Diponegoro Journal Of Management, Vol. 12, No. 2, Februari 2010
- Irawan H, (1999). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Penerbit PT. Elexmedia Komputindo. Jakarta
- Jarliyah Harfika dan Nadiya Abdullah (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya, Jurnal Balance, Vol.XIV No.1 Januari 2017
- Jhon C Mowen, Michael Minor. 2015 P:rilaku Konsumen. Jakarta; Erlangga
- Joko Wijono. (1999). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol I, Surabaya : Air Langga University Press.
- Joko Wijono.(1999). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol I, Air Langga University Press, Surabaya
- Kottler Philip. 1997. Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol. Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Salemba Empat. Jakarta
- Lyrissa Gisela Sharon dan Suryo Budi Santoso, (2017) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Faslitias, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien, Diponegoro Journal Of Management, Vol.6 No 3, Tahun 2017, Hal1-12
- Makardiono Satata, (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan *Perceived Value* Sebagai Variabel Moderating, Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 15 Edisi Khusus April 2015: 107 – 114 108

- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia Jakarta : Bumi Aksara
- Mula Joseph, Ainur Rofiq. 2010. "The Effect of Customers' Trust on ECommerce: A Survey of Indonesian Customer B to C Transactions".
- Oliver, Richard (2009) Pemasaran: Loyalitas sebagai Strategi Bersaing. Terjemahan Susanto. Alfabeta, Bandung
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerei & Berry, L. 1988. Servqual : Multiple Item scale for Measuring, Consumer Perception of Service Quality : *Journal of Retailing*, 64. 1:12-36.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. (2008). Delivering Quality service: Balancing Customer Perceptions and Exxpectations, The free press, New York:NY
- Peraturan Menteri kesehatan No 55 Tahun 2013 tentang Rumah Sakit
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia Nomor 56 tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit
- Petunjuk Pengisian, Pengolahan dan Penyajian data Rumah Sakit Depkes RI Tahun 2005
- R. Neupane and M. Devkota (2017) *Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer Satisfaction: A Study of Private Hospitals in Nepal* *Int. J. Soc. Sc. Manage. Vol. 4, Issue-3: 165-176 DOI: 10.3126/ijssm.v4i3.17520*
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- R.Gopa and Satvinder Singh Bedi (2014) Impact Of Hospital Services On Outpatient Satisfaction, *International Journal Of Research in Business Management*, Vol.2, Issue 4, April 2014
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Costomer Satisfacation*. Jakarta: Pustaka Utama
- Ratminto Atik, Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta
- Rehaman and Husnain (2018) The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan, *Journal of Hospital & Medical Management* ISSN 2471-9781, Vol.4 No.1:4

- Rochaety, Ety, dkk. (2007). *Metode penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Jakarta. Mitra Wacana Media
- Syamsiah, N. (2009). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi nilai yang dirasakan pelanggan untuk menciptakan kepuasan pelanggan di RSUP dokter kariadi Semarang (studi kasus pada paviliun garuda rsup Dr.kariadi). (Tesis). Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono, E. Wibowo. 2001. *Statistika Penelitian*, Edisi I, Alfabeta: Bandung
- Suharso dan Ana Retnoningsih (2005) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Widya Karya. Semarang
- Schiffman, L.G dan Leslie Lazar Kanuk. 2010. *Consumer Behavior Tenth Edition*. Pearson Education.
- Solichah Supartiningsih (2017) Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol.6, No.1, Januari 2017
- Sri Hadiati dan Srwi Ruci (1999) Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.1, No.1, September 1999
- Steffi Mongkaren. (2013) Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado, *Jurnal Emba*, Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.493-503
- Supranto (2007). *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Supranto. J (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono Fandi, Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Taqdees Fatima (2018) tentang *Hospital Healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.35 No.6, 2018
- Tjiptono Fandi, Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, F (2004) *Manajemen Jasa*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta

- Undang-Undang No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-undang Republik Indonesia. Nomor 23 tahun 1992. Tentang. Kesehatan
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- Vincent Gaspersz, (2003). Total Quality Management. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Yamit, Zulian. (2010) *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Ekonesia. Yogyakarta
- Yudha Afriadi dan Sonang Sitohang. (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol.5, Nomor 6, Juni 2016
- Yunus dan Budiyanto (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan. Surabaya
- Zamit, Yulian. (2005). *Manajemen Kuantitatif*. Yogyakarta