

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agusty, F., 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen* 3rd Ed, Bp, Undi.
- Azwar, Saiffudin, 2003, *Metode Penelitian*, Cetakan Ke-enam, Yogyakarta, Penerbit: Pustaka Pelajar.
- Bagus, 2010, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, UNDIP FKM, Semarang.
- Candra, Y., 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Pres, Jakarta.
- Depkes RI., Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 *tentang Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI; 2009.
- Tribowo, C., 2012, *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Febriana, A., dan Stefanus, S., 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Volume 1, No 2, April-Juni 2013, hlm.132-139.
- Fithria, R. F., dan Solikhawati, U., 2014. *Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Kota Semarang*. Fakultas Farmasi Universitas Wahid Hasyim Semarang.
- Ghozali, I., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, T., 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Hope dan Muhlemann., 1997, *Service operation Management: Strategy, Design and Delivery*, Printice Hall.
- Ida, A., 2014. *Jurnal Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Wanggaya Denpasar*, Universitas Udayana.
- Irawan, H., 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Kariman, A., 2012, *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler., Philip., 2005. *Manajemen Pemasaran*, edisi H. Jakarta: Indeks.
- Kotler., Keller., Philip., 2009. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementations, and Control*. Prentice Hall.
- Kotler., Keller., 2012. *Marketing Management Edisi 14*. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kriyantono, R., 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Perdana Media Grup. Jakarta.
- Kusumapradja, R., Ni Putu, dan Ali, G., 2013, *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong*, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 1, Januari 2013.
- Mubarak, W.I., dan Chayatin, N., 2009, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*,. Jakarta: Salemba Medika.
- Naik, C.N. Krishna., 2010, *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. European Journal of Social Sciences.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian dan Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Omar, N.A., Nazri, M.A., Abu, N.K., dan Omar, Z., 2009. *Parents' perceived service quality, satisfaction and trust of a childcare centre: implication on loyalty*. International review of business research paper 5:299-213.
- Pangestu, A.Y., 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1985, *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*, Journal of Marketing.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing.
- Permenkes RI No. 147/ Menkes/Per/I/2010 Tentang *Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.

- Permenkes RI., 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014 Tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Permenkes RI., 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta.
- Pratiwi, K.G, dkk., 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Andini di Pekan Baru*, Pekanbaru.
- Pohan I,S., 2007, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Egc.
- Riduwan.2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, S., 2013.*Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta (ID): Kencana Prenada Media Group.
- Sondari, A., 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Sugiarto., 2000, *Metode Statistika Untuk Ekonomi dan Bisnis*, Jakarta : Gramedia.
- Sugiyono., 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J., 2010, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susatyo, H., Arita, 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Syafrudin, Siti, M., dan Taty, R., 2012, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*, Cetakan Pertama, Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Thabrany, H., 2014, *Jaminan Kesehatan Nasional, PT Raja Grafindo Persada*, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi., 2001. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trisnaeni, Febri., 2014,*Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sugai Raya Kabupaten Kubu Raya*, Universitas Tanjunggura, Pontianak, Indonesia.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang *Sistem Jaminan Sosial Nasional*.

Wijono, D., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.