

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiatma, 2001. “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak di Semarang”. Jurnal EKOBIS. Volume 2 No 2 Mei 2001.
- Akbar Mohammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABACJournal Vol.29 No.1 : 24-38.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12 – 37.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Jakarta:Pustaka Sinar Harapan).
- Braun, D. (2011). Trends in Political Trust in New European Democracies: Decline or Increase? Implications For Established Democracies. *University of Munich (LMU)*.
- Costabile, M. 2000. 'A dynamic model of customer loyalty', in 16th IMP-conference, Bath, U.K.
- Chiou, J.S., Droge, C., & Hanvanich, S. 2002. 'Does customer knowledge affect how loyalty form ?' *Journal of Services Research*, vol. 5, no. 2, pp. 113–24.
- Data Internal Rekam Medik Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. 2019
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005). *Instrumen evaluasi penerapan standar asuhan keperawatan di rumah sakit*.
- Doney, P. M. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship. *Journal of Marketing*. 61, 2, 35-51.
- Dwi Suharyanta, Qurrota A'yunin. “Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senapati Bantul”. KESMAS. Vol. 7, No. 1, Maret
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fragata L. Bricci A dan J Antunes. 2016. *The effect of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector*. *Journal of Economics, Business and Management* Vol 4 No.2

- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi kedua. Badan Penerbit UNDIP, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hadjam, M Noor Rochman dan Arida Nuralita. 2002. Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Anima, Indonesian Psychological Journal*. Vol. 17, No. 2, 150-160
- Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaan Jasa*. Jakarta Barat: PT. Indeks.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartuti, Purnaweni, 2004. Profil Layanan Publik Di Bidang Kesehatan di Jawa Tengah, JIAKP, Vol 1, No 1.
- Husein Umar, 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Indriantoro, Nurdan Bambang Supomo. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Job, J. (2005). How Is Trust In Government Created? It Begin at Home, But Ends In The Parliament. *Australian Review Of Public Affair*. Volume 6, 1' 1-23
- Kam Fung So, Kevin, Ceridwyn King, Beverley A. Sparks, and Ying Wang. 2014. The Role of Customer Engagement in Building Consumer Loyalty to Tourism Brands. *Journal of Travel Research* 1–15. Columbia.
- Kartikasari Dwi, Aryo Dewanto, Fatchur Rochman. 2014 “*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya*”. *Jurnal Aplikasi manajemen*.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, Control*. Ed. 8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Phillip, 2000, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II*, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Phillip, Keller, Kevin Lane, *Marketing Management*. Edisi Ketiga belas. Jakarta : Penerbit, Erlangga 2009. hal 20.

- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta :Rineka Cipta.
- Mishler, W & Rose, R. (2005). What Are The Political Consequences Of Trust? A Test of Cultural and Institutional Theories in Russia. *Sage Publication, Journal of Comparative Political Studies*.
- Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994), "The commitment-trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, pp. 20-38.
- Naveed Tariq, Abduland Nadia Moussaoui. 2009. The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector. *International Journal of Business and Management Science*, 2(2): 101-115. Morocco.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Rangkuti, Freddy. 2009. *The Power of Brands*. Jakarta : Gramedia.
- Rezarta Kalaja, Redi Myshketa, Francesco Scalera. 2016."Service Quality Assesment In Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital". Science Direct.
- Salman, Akbar, 2001, "Analisa Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Fasilitas Medis RS Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Roemani", Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., Sabol, B. (2002), "Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges", *Journal of Marketing*, Vol. 66 No.1, pp.15-37
- Siregar, C.J.P., 2004. *Farmasi Rumah Sakit*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta, 20, 37-42.
- Siti Hajjar Mohd Amina, Siti Daleela Mohd Wahid, Mahazir Ismail. 2015 *Observing the Natural Dimension of Hospital Servicescape on Patient Satisfaction*". Science Direct
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta.
- Suharjo, Budi. 2009. *Pemahaman Salah Loyalitas Pelanggan*. 6 Mei. [www.budisuharjo.com](http://www.budisuharjo.com)
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Tranter, B & Skrbis, Z. (2009). Trust and Confidence: A Study of Young Queenslanders. *Australian Journal of Political Science*, 659 — 678
- Tjiptono, Fandy, 1995. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*,

Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta : Andi.

Tse. O.K., dan P.e. Wilton 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: AnExtention. Journal of Marketing Research*. Vol. 25. May.

Umar, Husein, 2012. Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wilkie, W.L (1990). "Consumer Behavior", 2<sup>nd</sup> ed., John Wiley & Sons. New York

Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yee,B.Y., dan Faziharudean, T.M. 2010. Factors Affecting Customer Loyalty of Using Internet Banking in Malaysia. *Journal of Electronic Banking Sitemns*. Vol. 20, No. 2, Page 1-21.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2012). *Service marketing (international ed.)*. New York: McGraw Hill Inc.

## KUESIONER

Yth : Bapak / Ibu / Saudara

Di tempat

Dengan ini saya memohon kepada Bapak/Ibu/Saudara agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi daftar pernyataan untuk kesiapan penyusunan skripsi secara sukarela, jujur, dan benar. Daftar pernyataan ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan Bapak/Ibu/Saudara terhadap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Penelitian ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan dipublikasikan, sehingga saya akan menjamin kerahasiaan dari semua pendapat/opini atau komentar yang Bapak/Ibu/Saudara berikan.

Demikian surat permohonan ini saya sampaikan. Atas ketersediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih.

Semarang,

Hormat Saya

Muhammad Audi Belmiro Reinaldo

### DAFTAR PERNYATAAN

Petunjuk !

Berilah Bapak/Ibu/Saudara centang (✓) untuk jawaban yang dipilih dan dianggap benar.

Pilihan Jawaban

1 (STS) 2 (TS) 3 (N) 4 (S) 5 (SS)

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Identitas Responden

1. Usia : ..... Tahun

2. Jenis Kelamin : a. Pria

b. Wanita

3. Pendapatan per Bulan : a. < 2.000.000

b. 2.000.000 – 5.000.000

c. > 5.000.000

## KUESIONER KEPUASAAN PASIEN DI PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian bapak/ibu /sdr/sdri.

NO	Kualitas Pelayanan (X1)	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Dokter RSI Sunan Kudus tepat dalam mendiagnosa penyakit saya					
2	RSI Sunan Kudus cepat dalam memberikan pelayanan pasien					
3	Dokter yang bertugas di RSI Sunan Kudus mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan					
4	Tersedia fasilitas alat alat kedokteran yang canggih di RSI Sunan Kudus					
5	RSI Sunan Kudus mempunyai kemampuan dalam memahami kebutuhan pasien					

## KUESIONER KEPUASAAN PASIEN DI PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian bapak/ibu /sdr/sdri.

NO	Kepercayaan Pasien (Y1)	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya mempercayai RSI Sunan Kudus					
2.	RSI Sunan Kudus dapat diandalkan dalam menjaga janji janjinya kepada saya					
3.	Saya dapat mengandalkan RSI Sunan Kudus untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada saya					
4.	RSI Sunan Kudus tidak akan mengecewakan					



## KUESIONER KEPUASAAN PASIEN DI PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM SUNAN KUDUS

Beri tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan penilaian bapak/ibu /sdr/sdri.

NO	Kepuasan Pasien (Y2)	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya merasa senang berobat di RSI Sunan Kudus					
2.	Pelayanan yang saya dapatkan dengan berobat di RSI Sunan Kudus sesuai dengan yang saya harapkan					
3.	Secara keseluruhan saya puas berobat di RSI Sunan Kudus					
4.	Saya tidak ingin complain atas layanan yang saya terima di RSI Sunan Kudus					