

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Agency of Healthcare Research and Quality (AHRQ). 2017. *Surveys on patient culture*. U.S, Departemen of Health and Human Services.
- Akmal, Andi. 2015. *Evaluasi Kinerja Keuangan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Berdasarkan Indikator Satuan Kinerja Badan Layanan Umum Tahun 2015*. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Alghamdi, F. S. 2014. The Impacts of Service Quality Perceptions on Patient Satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, Vol. 35 (10): 1271-1273.
- Anggraeni, D. 2016. Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien terhadap Sikap Melaporkan Insiden pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK II dr. Soepraoen. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 14 (2).
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 5.
- Azwar, Azrul. 2006. *Menjaga Kualitas Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Baba, Raed Mohammed, dkk. 2017. The Effect of Health Service Quality Dimensions on Patients' Satisfaction in Jordan Governmental Hospitals: Nurses Perception. *International Annals of Medicine*, Vol. 1 (5).
- Budiono, S. 2014. Pelaksanaan Program Manajemen Pasien dengan Risiko Jatuh di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28 (1).
- Carman, J. M. 2000. Patient Perceptions of Service Quality: Combining the Dimensions. *Journal of Management in Medicine*, Vol. 14 (56), 339-56.
- Djoko, Wijono. 2009. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

- Erviana, O. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Eassiam, J.O. 2013. Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery; Empirical Evidence from Patients of the Out Patient Department of Public University Hospital in Ghana. *European Journal of Business and Management*, Vol. 5 No 28
- Gronroos, C. 2000. *Service Management and Marketing*. Published by John Wiley and Sons Ltd. England.
- Gultom, J. R. 2008. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Gunawan, K. & Djati, S.P. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien : Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.13, No. 1, Maret 2011: 32-39
- Gupta K. S, Rokade V. 2016. Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, Vol. 18 (1): 84 – 94.
- Hamid, R. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hurlock. 2003. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga.
- Imbalo, S. 2006. *Jaminan Kualitas Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- ISO 9001: 2008. *Quality Management Systems - Requirements*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Karenina, S. 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Mahasiswa Profesi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Jakarta: Universitas Indonesia. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Khasanah, Imroatul. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS. St. Elizabeth Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Kitapci O, Akdogan C, Dortyol IT. 2014. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. *Procedia Soc Behav Sci*, Vol. 148: 161-169.
- Kotler, P. and G. A. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: A Customer Driven Health System*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Kusniati, Retno. Farida, Naili. Sudiro. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Vol. 4.
- Ladhari, R. 2009. A Review of Twenty Years of SERVQUAL Research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 1 (2): 172-198.
- Lumenta, B. 2003. *Pelayanan Medis: Citra, Konflik, dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, 3rd ed*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lateef F. 2011. Patient Expectation and the Paradigm Shift of Care in Emergency Medicine. *Journal Emerg Trauma Shock*.
- Mahrous, Mohamed Saad. 2012. Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, *Journal of Dentistry*, Taibah University, Saudi Arabia.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzaweny, D, Hadiwidjojo, D, Chandra, T. 2012. Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekan Baru. *Jurnal Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya*.
- Mascarenhas, A. K. 2001. Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery. *Journal of Dental Education*, Vol. 65 (11): 1266-1271.
- Menkes RI. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Menkes RI. 2010. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

- Menkes RI. 2019. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 04/MENKES/PER/II/2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Kualitas Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Mumu, Like J. 2015. Analysis of Factors Associated with Patients Satisfaction at the Outpatient Clinic of Internal Medicine Departement of RSUP Prof. Dr. R. D. kandou Manado. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Munawaroh, Siti. 2012. *Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD dr. Sutomo Ponorogo*. Ponorogo: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Nasution M. N. 2010. *Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nguyen M. Tuan. 2012. Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 3 (19): 132-150.
- Ningrum, R. M., Nuh Huda, M.Kep., S. K., Liestyningru, W. and Christina Yuliastuti, M.Kep., Ns.m, M. K. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan, Surabaya, STIKES Hang Tuah Surabaya*. pp. 1–20.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, H. A. and Aryati, S. 2009. Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal., *Jurnal Keperawatan*, 2(2), pp. 36–41.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktikum Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Nursini, Reno. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teras Boyolali Tahun 2010*. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Oroh, Merryani E, Sefti Rompas, Linnie Pongdag. 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Manado:

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.

- Othman N, Razak IA. 2010. Satisfaction With School Dental Service Provided by Mobile Dental Squads. *Asia-Pasific Journal of Public Health*.
- P. Panchapakesan, L. P. Sai and C. Rajendran. 2015. Customer Satisfaction in Indian Hospitals: Moderators and Mediators. *Quality Management Journal*, Vol. 22 (1):10-29.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Petel, Javid. 2014. A Study on Evaluation of Patient Satisfaction with Dental Health Care Services. *Journal Public Health Dentistry. International Journal of Scientific and Research Publication*. Vol 4 (8)
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Purwoastuti, Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press: Jakarta.
- Puti, Widya Chitami. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Bandung: Universitas Widyatama.
- Rahmani, V. F. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang)*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Teknologi Bogor.
- Rehman B, Husnain M. 2018. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital and Medical Management*, Vol. 4 (1):4.
- Saragih, Liharris Frida. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Sasmita, R. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (PERSERO) Malang Regional Office). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol: 6(1).
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sembel, M. 2014. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-GiGi (eG)*. Vol: 2(2)
- Semuel, Zulkarnain. 2011. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu ISO Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Siagian. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Siswanto, Susila, Suyanto. 2015. *Metodologi Penelitian Cross Sectional*. Klaten: Boss Script.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian*, Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, Basu, dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tanan. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di puskesmas Bara Permai Kota Palop. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*. Vol 2 No 3 hal 15-21.
- Tjiptono, F. dan C. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, 3rd ed*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Wira. D. 2014. Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan kepuasan pasien di RSUD Wangaya Denpasar. Denpasar: Universitas Udayana. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 2(2)
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yuliani, Umi. 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Sayidiman Magetan*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yusnita, E. 2012. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Rsud Kraton Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Keperawatan*, Vol. 5 (1): 1–9.

Zaim, H., Bayyurt, N., & Zaim, S. 2010. Service Quality and Determinants of Customer Satisfaction in Hospitals: Turkish Experience. *International Business & Economics Research Journal*, Vol. 9 (5): 51-58.

