

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., dan Tantri F. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Amalia, Afni. 2017. *Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan dan Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 14, Nomor 3, Juli 2017: 356 – 363.
- Astuti, Kustiyah, E. 2014. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*. 1356 GEMA, Th. XXVI/48.
- Bayu, K., & Habibah, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra sekolah terhadap kepuasan siswa pada SMK swasta Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1).
- Creswell. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Dharma, K. K. 2017. *Metodologi Penelitian Keperawatan (Pedoman Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian)*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Etta, M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian, (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Andi.
- Feriana, Nunung. 2021. *Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di Bangsal Halimah RSIY PDHI Tahun 2021*. Skripsi. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halimah, dan Wulandari., 2012. *Cerdas memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: Cv Andi Offset.
- Hasibuan, A. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD DR. Djoelham Binjai Badan Penyelenggara Jaminan*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ), 3(1), pp. 24-30.
- Kamaludin, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotik Puji Lestari Majalengka. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4(12), 47-55.
- Kementerian RI. 2016. *Kualitas Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI
- Kotler dan Keller 2012. *Marketing Management 15th Edition*, New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kosnan, Wilhelmina. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)* Volume 21 Nomor 04 Tahun 2019.

- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125
- Lubis dan Agustiari. M., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapa. Universitas Sumatera Utara*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Lupiyoadi, H. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa, (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyaningsih, D, H., dan Rizkia, E., 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung)*. 4 (2), pp. 1838–1846.
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 8(3).
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2018.
- Nurul, Ade. 2014. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Metode Servqual di RSUD Cilegon tahun 2014*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Pertiwi, Siska. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit Vol.2 No. 2 Juli 2016*.
- Pratiwi, Masithah. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Selopampang Temanggung*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Putri, B, S., dan Kartika, L. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Persfektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2 (1), pp. 1–12.
- Rahayu, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(02), 173-194
- Rani, Muhammad. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Tata Kelola*, Vol. 7, No. 2, Desember 2020.
- Riswan. 2020. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar*. Skripsi. FKM Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Sharon, L. G., & SANTOSA, S. B. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, citra rumah sakit, kepuasan pasien dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien (Studi

pada pasien rawat inap RSUD Tugurejo Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

- Siswati, S., 2015. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia. Vol. 11, No. 2 September 2015.
- Sugiyono 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmono dan Haryanto. 2014. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Syakur, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa Ditinjau dari Model Pembelajaran di Akademi Farmasi Surabaya. *Reformasi*, 8(2), 100-108.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yuningsih, Erni., dan Lucky Hikmat Maulana. 2010. *Analisis Layanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pemegang Kartu Asuransi Kesehatan Keluarga Miskin Di Kota Bogor*. Jurnal UNIDA. Vol. 1, Nomor 1, Tahun 2010.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th Ed*. New Jersey: Mc.Graw-Hill.
- Zulkifli. 2019. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Dr. Rivai*. *Change Agent For Management Journal*, 3(2), pp. 450–465.
- (n.d.). Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/107-Article%20Text-367-1-10-20201010.pdf
- ARINDA, A. R. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM dr. GL. TOBING TANJUNG MORAWA. *Skripsi*, 101.
- FEBRIANI, V. A. (2012). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN. *Skripsi*, 68.
- Wusko, A. U. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGIL KABUPATEN PASURUAN. *ketsa Bisnis*, 14.