

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M dan Parvez, N. 2009. Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *ABAC Journal*, vol.2 (1), pp.24-38.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Babin, B.J., Lee, Y.K., Kim, E.J dan Griffin, M. 2005. Modeling Consumer Satisfaction and Word of Mouth : Restaurant Patronage in Korea. *Journal of Services Marketing*, vol.19 (3), pp. 133-139.
- Besral. 2006. *Regresi Logistik Multivariat*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Besral. 2012. *Regresi Linier Multivariat; Aplikasi Bidang Riset Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Direktorat Bina Pelayanan Medik Spesialistik Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 *tentang Perijinan Penyelenggaraan Rumah Sakit Pendidikan*. Jakarta.
- Dwiastuti, R dan Shinta, A. 2011. *Perilaku Konsumen*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Febriani, D., Mujiasih, E dan Prihatsani, U. 2011. Hubungan antara Persepsi terhadap *Word Of Mouth* (WOM) dengan Intensi Membeli Makanan Vegetarian pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro Semarang. *Jurnal Psikologi Undip*, vol. 10, no. 1, pp.172-183.
- Gronroos, C. 2000. 'Quality Management in Services'. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition Third Edition*. Published by John Wiley and Sons Ltd. England, pp. 111-140.
- Ganesh, R dan Haslinda, A. 2014. Evolution and Conceptual Development of Service Quality in Service Marketing and Customer Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, vol. 3, issue.2, pp. 1189-1197.
- Houston, M.B., Walker, B.A., Hutt, M.D dan Reingen, P.H. 2001. Cross-Unit Competition for a Market Charter: The Enduring Influence of Structure. *Journal of Marketing*, vol. 65, pp. 29 – 31.
- Hapsari, Y. 2006. *Analisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS Pantiwilasa "Citarum" Semarang*. [Tesis]. Magister Manajemen Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herawati. M., Pasinringi, S.A. dan Citra, K. 2012. *Hubungan Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional terhadap Image Pasien Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Mamuju Utara*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Hidajahningtyas, N., Sularso, A dan Suroso, I. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember. *JEAM*, vol XII, no. 1, pp. 39-53.

- Irawan, H. 2002. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Jeddi, S., Atefi, Z., Jalali, M., Poureisa, A dan Haghi, H.. 2013. Consumer Behavior and Consumer Buying Decision Process. *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, vol. 3, no.5, pp. 20-23.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.00.05.1.4.2.492.A Tahun 2002 tentang Pemberian Izin Sementara Pendirian Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jakarta.
- Kang, G.D dan James, J. 2004. Service Quality Dimensions: An Examination of Gronroos's Service Quality. Emerald Group Publishing Limited, *Model Managing Service Quality*, vol. 14, no. 4, pp. 266-277.
- Kotler, P. 2012. 'Managing Personal Communications: Direct and Interactive Marketing, Word of Mouth, and Personal Selling'. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall. pp. 534-555.
- Kesumawardhani, C.A. 2012. *Pengaruh Servicescape dalam membentuk Word of Mouth (Studi Pada Restoran Marche Cabang Plaza Senayan)*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Konsil Kedokteran Indonesia. Diakses pada bulan Januari 2016. http://kki.go.id/assets/data/menu/Daftar_Nama_Dekan_dan_Institusi_FK_2.zip.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr, D.W, Klar, J., Lwanga, S.K. 1990. 'Statistical Methods for Sampel Size Determination'. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd. pp. 1-2.
- Lovelock, C dan Wirtz, J. 2007. *Services Marketing People, Technology, Strategy Seventh Edition*.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Najmah. 2011. *Managemen dan Analisa Data Kesehatan*. Nuhamedika. Yogyakarta. pp. 10-13.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4, pp. 41-50.
- Prasetijo. 2004. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Puspita, I. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra RSUD Kabupaten Tamiang*. [Tesis]. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara. Medan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/ PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1787/MENKES/PER/XII/2010 tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan. Jakarta.

Putra, P.T.W. 2011. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen terhadap Rekomendasi dari Mulut ke Mulut pada Rumah Sakit Anak dan Ibu Permata Hati Klungkung*. [Tesis]. Universitas Udayana. Denpasar.

Pratiwi, A.I., Sutopo dan U. Tri S. 2011. *Pengaruh Keunggulan Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Minat mereferensikan pada Balai Pengobatan Paru Masyarakat Wilayah Semarang*. Semarang.

Ristrini. 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, vol. 08, no.01, pp. 3-9.

Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Alfabeta. Bandung.

Silverman, G. 2011. *The Secrets of Word of Mouth Marketing, How Trigger Exponential Sales through Runaway Word of Mouth*. American Library Association. USA. pp. 7-26, 51-78, 189-206, 213-230.

Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Rosdakarya. Bandung.

Setiadi, N.J. 2003. *Perilaku Konsumen*. Kencana. Jakarta.

Schramm, W dan Roberts, D.F. 2003. *The Process and Effect of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Sarwono, S. 2003. *Sosiologi Kesehatan : Beberapa Konsep beserta Aplikasinya*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Solomon, M., Bamossy, G., Askegaard, S dan Hogg, M.K. 2006. 'Perception'. *Consumer Behaviour a European Perspective Third Edition*. Pearson Prentice Hall. New Jersey. pp. 36-37.

Sweeney, J.C. 2008. Cognitive Dissonance After Purchase: A Multidimensional Scale. *Journal of Psychology & Marketing*, vol.65, no.2, pp.19-34.

Setyawati, I. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Words of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. [Tesis]. Universitas Diponegoro. Semarang.

Subekti, D. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*. [Tesis]. Universitas Diponegoro. Semarang.

Shabbir, S., Kaufmann, H.R dan Shehzad, M. 2010. Service Quality, Word of Mouth and Trust: Drivers to Achieve Patient Satisfaction. *Scientific Research and Essays*, vol. 5(17), pp. 2457-2462.

- Suwardi. 2011. *Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Banyudono Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Sriwijaya. Surakarta.
- Siswanto, Susila dan Suyanto. 2014. *Metode Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Bursa Ilmu. Yogyakarta. pp. 10-11, 69-71, 226-227, 262-265.
- Satmoko, T.D., Djoko, H dan Ngatno. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word of Mouth, Melalui Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung. pp. 38-43, 62-71, 80-81, 120-137.
- Tjiptono, F. 1997. 'Strategi Kepuasan Pelanggan'. *Strategi Pemasaran Edisi II*. Penerbit Andi. Yogyakarta. pp. 19-46.
- Trimurthy, I. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. [Tesis]. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Trarintya, M.A.P. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Word of Mouth*. [Tesis]. Magister Manajemen. Universitas Udayana Denpasar. Bali.
- Undang-Undang Praktik Kedokteran Nomor 29 Tahun 2004 *tentang Akreditasi Rumah Sakit dan Pengawasan*.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 *tentang Pendidikan Tinggi* Pasal 41 Ayat 1.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2013 *tentang Pendidikan Kedokteran* Pasal 1 Ayat 16.
- Williams, J.R. 2005. *Medical Ethics in Contemporary Clinical Practice*. *Ethics Unit of the World Medical Association*, vol. 68, no. 11, pp.495-499.
- Word of Mouth Marketing Association. 2012. *Service quality, Word of Mouth and Trust: Drivers to Achieve Patient Satisfaction*. *Scientific Research and Essays*, vol. 5(17), pp. 2457-2462.
- Wulandari, A., Sidin, I. dan Maisin, A. 2013. *Gambaran Persepsi Pasien dalam Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar*. Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Wenty, D. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Words of Mouth di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. [Tesis]. Universitas Hasanuddin. Makassar