

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Khattab, S., & Aborumman, A. H. (2011). Healthcare Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International Business Management*. <https://doi.org/10.3923/ibm.2011.247.254>
- Albori, A., Ghani, S. N., Yadav, H., Daher, A. M., & Su, T. T. (2010). Patient satisfaction and loyalty to the private hospital in Sana'a , Yemen. *International Journal for Quality in Health Care*, 22(4), 1–6.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Chunlaka, P. (2010). International Patients' Satisfaction Towards Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital.
- Dahlan, S. (2008). *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dalimunthe, R. F., Hedy, B. Z., & Yean, P. (2007). Analisis Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Di Ruang Rawat Inap Rs Islam Malahayati Medan. Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol.1, No.1
- Departemen Kesehatan R. I. (2005). *Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Departemen kesehatan R.I. (2006). *Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas*.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Dharma, K. K. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar*. UIN Alauddin Makassar.
- Hastono. (2016). *Analisa Data Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Hidayat, A. A. A. (2008). *Pengantar Ilmu Kesehatan Anak Untuk Pendidikan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Induniasih, & Hendarsih, S. (n.d.). *Metodologi Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia , 96 Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Juhariah, S., Hariyanti, T., Rochman, F., Rawat, K., Muhammadiyah, I., Timur, J., ... Timur, J. (2012). ( Studi Fenomenologi Di Rumah Sakit X Kabupaten Malang , Jawa Timur ) Patient Experience During Hospitalization As a Base, 15(03), 147–155.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia 2009*. Jakarta. Retrieved from <http://www.depkes.go.id>

- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta
- Kertajaya, H. (2010). *Perjalanan pemikiran konsep pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani, Eds.) (Ketiga Bel). Jakarta: Erlangga.
- Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A., & Germas, A. (2013). Analisis hubungan antara kualitas pelayanan, karakteristik pasien dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Cibinong. Universitas Esa Unggul. Forum Ilmiah, Vol.1, No.1
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Munaryo. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap MInat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., And, V. A. zeithalm, & Berry, L. . (2002). SERVQUAL : a. multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. In A. M. F. and leigh Sparks (Ed.), *Retailing critical concepts* (II, p. 140). London and new york: Routledge. Taylor & Francis Group.
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Pena, M. M., da Silva, E. M. S., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the quality model of parasuraman, zeithaml and berry in health services. *Revista Da Escola de Enfermagem*, 47(5), 1227–1232. <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Permenkes No 1045. (2006). *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Di Lingkungan Departemen Kesehatan*. Retrieved from <http://www.depkes.go.id/index.php?act=regulation>
- Philip Kotler. (2003). *Manajemen Pemasaran* (I). Klaten: PT. Intan Sejati.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2008). *Nursing Research: Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice* (8th ed.). Philadelphia: Lippincot Williams & Wilkins.

- Prasetyo, R., & Ihalauw, J. J. O. I. (2005). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rafli, F., Hajinezhad, M. E., & Haghani, H. (2008). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75–84.
- Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. (2017). Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2017. Palembang.
- Santrock, J. W. (2012). *LIFE- SPAN (Perkembangan Masa Hidup)* (2nd ed.). Jakarta: Erlangga.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G., & Jones, P. (2001). The dimensions of service quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale. *Health Care Management Review*. <https://doi.org/10.1097/00004010-200104000-00005>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(04), 177–184. <https://doi.org/10.9774/jmk.13.1.61-75>
- Tiyas, M., & Rohmani, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. *Fakultas Kedokteran Universitas Muhanmadiyah Semarang*, 1(1), 155.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit*. DKI Jakarta: CV. Trans info media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, 1. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional. (2003). Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional. Retrieved from [http://eprints.dinus.ac.id/14666/1/uu\\_20-2003\\_sisdiknas.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/14666/1/uu_20-2003_sisdiknas.pdf)
- Zulfikar, M., & Ghofar, A. (2010). Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Keputusan Pelanggan dalam memilih kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Jombang, 1(September), 65–78.