

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2021). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Provinsi, 2016 - 2021*. Badan Pusat Statistik. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table?subject=519>
- Bahadori, M., Teymourzadeh, E., Ravangard, R., Nasiri, A., Raadabadi, M., & Alimohammadzadeh, K. (2016). Factors contributing towards patient's choice of a hospital clinic from the patients' and managers' perspective. *Electronic Physician*, 8(5), 2378–2387. <https://doi.org/10.19082/2378>
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang*.
- Ditasari, E., Sutriningsih, A., & Ahmad, Z. S. (2019). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pelayanan Pada Pasien One Day Care Di Rumah Sakit Panti Waluya Semarang. *Nursing News*, 2(3), 21–33. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/450/368>
- Donabedian, A. (2008). *The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment Volume 1 of Explorations in quality assessment and monitoring*, (Illustrate). Health Administration Press.
- Ekawati, S., Darmawansyah, D., & Marzuki, D. S. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rsud H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 115–124. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21128>
- Farantika, D., Witcahyo, E., & Utami, S. (2019). The Association between Marketing Mix and Decision Process for Choosing Outpatient Health Services. *Unnes Journal of Public Health*, 8, 10–15. <https://doi.org/10.15294/ujph.v8i1.23049>
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif* (Rina Tyas Sari (ed.)). Ar-ruzz Media.
- Ghozali, M. T., Satibi, Ikawati, Z., & Lazuardi, L. (2021). Exploring intention to use asma droid app of indonesian asthmatics using technology acceptance model (TAM): A descriptive quantitative study. *RESEARCH JOURNAL OF PHARMACY AND TECHNOLOGY*, 14, 573–578. <https://doi.org/10.5958/0974-360X.2021.00103.7>
- Hasan, M. A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Buku Seru.
- Hosseini, S. M., Etesaminia, S., & Jafari, M. (2016). IDENTIFYING ELEVEN FACTORS OF SERVICE MARKETING MIX (4PS) EFFECTIVE ON TENDENCY OF PATIENTS TOWARD PRIVATE HOSPITAL. *Materia Socio-Medica*, 28(5), 366–369. <https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.366-369>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing management. In

Soldering & Surface Mount Technology (Vol. 13, Issue 3).
<https://doi.org/10.1108/ssmt.2001.21913cab.040>

- Magdalena, H. (2017). Analisis Faktor – Faktor Pendukung Pengambilan Keputusan Memilih Rumah Sakit Rujukan Di Bangka Belitung Dengan Analytical Hierarchy Process. *Fountain of Informatics Journal*, 2(2), 10. <https://doi.org/10.21111/fij.v2i2.1196>
- Marques, J., & Mccall, C. (2005). The Application of Interrater Reliability as a Solidification Instrument in a Phenomenological Study. *The Qualitative Report*, 10. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2005.1837>
- Mayasari, E., Munaa, N., Kodriyah, L., Herwati, I., & Aditya, R. S. (2020). Keputusan Masyarakat Dalam Pemilihan Rumah Sakit Untuk Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Malang Raya. *JKEP*, 5, 114–121. <https://doi.org/10.32668/jkep.v5i2.317>
- Mir-Bernal, P., & Sádaba, T. (2022). the Ultimate Marketing Mix Theory: a Proposal for Marketing and Managers. *Revista Internacional de Emprendimiento*, 26(4), 1–22.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik: konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan publik* (M. N. Hendrikus T. Gedeona (ed.); Ed. Revisi). Alfabeta.
- Nasiripour, A. A., Raeissi, P., Maleki, M. R., & Akbarian Bafghi, M. J. (2013). Mixed Model for Health Services Marketing in Iranian Public Hospitals*. *Health Information Management*, 9(7), 1158–1168. https://him.mui.ac.ir/article_12208.html
- Notoatmodjo, S. (2010). *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Pawara, Y., Ngkolu, N. W., & Pratiwi, R. D. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2019. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 2(1), 103–108.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/233396/permenkes-no-1-tahun-2012>
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/152506/permenkes-no-3-tahun-2020>
- Peraturan Perundang-undangan. (2009). *Undang-undang (UU) Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38789/uu-no->

44-tahun-2009

- Peraturan Presiden. (2015). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 77 Tahun 2015 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/41822/perpres-no-77-tahun-2015>
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan penerapan*. EGC.
- Primasari, K. L. (2015). Analisis Sistem Rujukan Jaminan Kesehatan Nasional RSUD. Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(2). <https://doi.org/10.7454/arsi.v1i2.2173>
- Putri, R. A. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat (Issue 0)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Raadabadi, M., Pursharayati, F., Askarzadeh, E., & Mousavi, S. M. (2019). Factors Affecting Patients' Preferences Based on the Mixing Factors of Marketing Services in Hospital Selection. *International Journal of Health Studies*, 5(4), 38–42.
- Rahmadiani, N. (2022). Pelaksanaan Sistem Rujukan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 6(2), 223.
- Ravangard, R., Khodadad, A., & Bastani, P. (2020). How marketing mix (7Ps) affect the patients' selection of a hospital: experience of a low-income country. *The Journal of the Egyptian Public Health Association*, 95(1), 25. <https://doi.org/10.1186/s42506-020-00052-z>
- Rengkuan, S. R., Tilaar, C., & Kandou, G. D. (2015). Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Advent Manado Correlation between General Patient Perception of Services Marketing Mix with Patients Loyalty in the Outpatient Unit in R. *Jikmu*, 5(1), 8–20.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality assurance pelayanan rumah sakit* (Revised Ed). Sagung Seto.
- Sari, I. D. (2010). *Manajemen pemasaran usaha kesehatan* (Ed.4). Nuha Medika.
- Sastroasmoro, S., & Ismael, S. (2016). *Dasar-dasar metodologi penelitian klinis* (Ed. 5). Sagung Seto.
- Singh, M. (2012). Marketing Mix of 4P'S for Competitive Advantage. *IOSR Journal of Business and Management*, 3, 40–45. <https://doi.org/10.9790/487X-0364045>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sun, X., Meng, H., Ye, Z., Conner, K. O., Duan, Z., & Liu, D. (2019). Factors associated with the choice of primary care facilities for initial treatment

among rural and urban residents in Southwestern China. *PloS One*, 14(2), e0211984. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0211984>

Tampi, J., Rumayar, A. A., & Tucuna, A. A. . (2015). Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 11, 173–178. ejournal.unsrat.ac.id

Ulfah, M., Tri Rachmi, A., & Yuniarinto, A. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Rawat Jalan di Rumah Sakit Bina Sehat Jember. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 11(3), 384–391.

World Health Organization. (2023). *Hospitals*. https://www.who.int/health-topics/hospitals#tab=tab_1

Zaenab, Z. L. T. S. N. (2013). Problem dan Tantangan Puskesmas dan Rumah Sakit Umum Daerah dalam Mendukung Sistem Rujukan Maternal di Kabupaten Karimun Provinsi Kepri Tahun 2012. *Indonesian Journal of Health Policy*, 2(04).

Zeithaml, V., Parasuraman, A. P., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*.

