

## DAFTAR PUSTAKA

- Amyx, D., J.C. Mowen., dan R.M. Hamm. 2000. *Patient satisfaction : A Matter of Chance. Journal of Service Marketing.* 14 (7) : 557-572.
- Astuti, H.J. dan K. Nagase. 2014. *Patient Loyalty to Healthcare Organization : Realtionship Marketing and Satisfaction.* Kanazawa: Kanazawa University.
- Astuti, R., B. Widjanarko., dan H.Y.D. Santoso. 2012. *Studi Deskriptif Pendampingan dan Dukungan Suami Terhadap Pengurangan Rasa Nyeri Pada Ibu Bersalin Kala I Di RS Panti Wilasa Citarum Semarang.* Semarang : *Jurnal Kebidanan.* 3 (1) : 1-9.
- Austin, A., A. Langer, R.A. Salam., Z.S. Lassi., J.K. Das., dan Z.A Bhutta. 2014. *Approaches to improve the quality of maternal and newborn health care: an overview of the evidence.* USA : Harvard School of Public Health.
- Bata, Y., M.A. Arifin., dan Darmawansyah. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipidada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013.* Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Bitew, K., M. Ayichiluhm., dan K. Yimam. 2015. *Maternal Satisfaction on Delivery Service and Its Associated Factors among Mothers Who Gave Birth in Public Health Facilities of Debre Markos Town, Northwest Ethiopia.* Ethiopia : Debre Markos University.
- Buse, K., N. Mays., dan G. Walt. 2005. *Making Health Policy.* UK : Open University Press.
- Dewi, R.R. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening.* Surakarta : Program MM Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. 2016. *Lap.PWS- KIA DKK Padang Tahun 2016.* Padang: DKK Padang.
- Fattah, A. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Khadijah Makasar tahun 2016 [Skripsi].* Makassar : Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen).* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gajewska, P., dan K. Piskrzynska. 2016. *Measuring Quality Of Maternity Services Using The Serqual Method*. Poland : University of Bielsko-Biala Poland.
- Gaspersz, V. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, K., dan S.P. Djati. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien ( Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali)*. Bali : Jurusan Manajemen Dan Kewirausahaan.
- Hassali, M.A., A.A. Alrasheedy, B.A.A. Razak, S.K.A. Tamimi., F. Saleem., N.U. Haq, dan H. Aljadhey. 2014. *Assessment of general public satisfaction with public healthcare services in Kedah, Malaysia*. Malaysia : University of sains Malaysia.
- Hidayat, A.A. 2015. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hurriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- JNPK-KR. 2008. *Buku Acuan Pelatihan Asuhan Persalinan Normal & Inisiasi Menyusui Dini*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta : Depkes RI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019*. Jakarta: Depkes RI.
- Kotler, P., dan G. Armstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip., dan K.L. Keller. 2012. *Marketing Management, Jilid 13*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- Kruk. M.E., H.H. Leslie., S. Verguet., G.M. Mbaruku., R.M.K Adanu., dan A. Langer. 2016. *Quality of basic maternal care functions in health facilities of five African countries: an analysis of national health system surveys*. Harvard : School of Public Health, Boston.
- Kuswanto, D. 2016. *Analisis Program Penanggulangan Malaria di Puskesmas Sioban tahun 2015*. Padang : Universitas Andalas Padang.

- Laksono, I.N. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Lemeshow, S. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lovelock, C., dan W.K. Lauren. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mortazavi, S., M. Kazemi., A. Shirazi dan A.A. Abadi. 2009. *The Relationship between Patient Satisfaction and Loyalty in The Private Hospital Industry*. Iran : University of Mashhad, Iran.
- Mowen, C., John., dan M. Minor. 2002. *Perilaku Konsumen (Jilid 2)*. Jakarta : Erlangga.
- Musanto, T. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurusan Ekonomi Manajemen. Surabaya : Fakultas Ekonomi–Universitas Kristen Petra.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S.2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan, Cetakan Kedua. Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml., dan L.L. Berry. 2005. “*Servqual: a multiple-item scale quality*”. *Journal of Retailing*. 64 (1) : 12-40.
- Permenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Permenkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Penyelenggaraan Pelayanan Kontrasepsi, Serta Pelayanan Kesehatan Seksual*. Jakarta.
- Permenkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta.



- Prawirohardjo, S. 2006. *Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka.
- Qomariah, N. 2016. *Measurement of Patient Satisfaction and Loyalty of Hospital Based Customer Relationship Management in Jember Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Jember : Manajemen Departemen, Fakultas Ekonomi.
- Rahman, M., D. Wijaya., dan A.S. Latifa. 2013. *Hubungan Persepsi Perilaku Caring perawat dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember*. Jember : Universitas Jember.
- Respati, S.A. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014*. [Skripsi]. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Riyanto, A. 2010. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Sabarguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Sagung Seto.
- Santosa, H. 2015. *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Binjai Kota*. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Sari, E.P. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen Tahun 2007*. [Thesis]. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sheth, J.N and M. Banwari. 2004. *Customer Behaviour: Managerial Perspective*. Second Edition. Singapore: Thomson.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyawati, A., dan E. Nugraheny. 2010. *Asuhan Kebidanan Pada Ibu Bersalin*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sulni, Y.A., Darmawansyah dan Indar. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap tahun 2013*. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Hasanuddin.
- Suryani, K.A. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Jaminan Kesehatan Bali Mandara (JKBM) di Ruang Angsoka*

*RSUP Sanglah Denpasar Tahun 2011* [Thesis]. Denpasar : Universitas Udayana.

Susila, L.N., dan N. Hidayati. 2012. *Pengaruh Pelayanan dan Biaya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri*. Surakarta : STIE AUB Surakarta.

Thiele, S.R., dan R.R. Bennett. 2010. *Patient Influences on Satisfaction and Loyalty for GP Service*. Queensland Australia : Griffith University.

Thimang, Y. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Meloy di Sangatta*. Universitas Mulawarman.

Tjiptono, F., dan G. Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta : ANDI.

Umar, H. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Wattimena, M. 2008. *Analisis Penerapan Standar Asuhan Persalinan Normal oleh Bidan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sorong Papua Barat*, Semarang : Universitas Diponegoro.

WHO. 2015. *Trends in Maternal Mortality : 1990 to 2015 estimates by WHO, UNICEF, UNFPA, World Bank Group and the United Nations Population Division*.

Zeithaml, V., A. Parasuraman., dan L.L Berry. 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*. European: *Journal of Marketing*. 37 (1) : 169-196.

