

DAFTAR PUSTAKA

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang
Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Aditama, Yoga Tcandra. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi 2.

Jakarta: Uipress

Azwar, Azrul, 2002. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Kedua*, PT. Binarupa

Aksara, Jakarta.

A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara:

Jakarta. Hlm 88.

Bachtiar. (2011). Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawungalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No.1.

Depkes RI, 2009. *Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*, Jakarta,

Depkes RI.

Harianhaluan.com. 2019. Belum Terakreditasi, BPJS Putus Kerjasama dengan Tiga

RSUD ini. Dapat diakses pada www.harianhaluan.com. Diakses pada tanggal 09 Oktober 2020.

Hasan, Ali. 2012. *Marketing*. Jakarta: PT Buku Kita

Hurryati, Ratih. 2015. *BAURAN PEMASARAN dan Loyalitas Konsumen*.

ALFABETA: Bandung

- Komalig, Anastasya L, 2013. *Manajemen Hubungan Pelanggan dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Debitor pada PT. Bank Sulut Cabang Calaca Manado*. Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga: Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Kane Keller. 2012. *Marketing Manajemen* (14ed). New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, Philip and Kevin Kane Keller, 2016. *Marketing Manajemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Langgam.id. 2020. RS Paru di Sumbar Banyak Terima Pasien ODP dan PDP yang pulang kampung. Dapat diakses www.langgam.id. Diakses pada tanggal 08 oktober 2020
- Lupiyodi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba empat
- Lovelock, C, dan John Wirtz. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif* Edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Nugroho, Dwi Mulyono. 2015. *Pengaruh Kualitsa Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta*

Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. Jurnal OE
Vol.7 No.2 Juli 2015

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

RSPARUSUMBAR.com. Dapat diakses pada www.RSP.com. Diakses pada tanggal 08 Oktober 2020

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, 2012. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 3, No.1, 2012

Sangadji, Dr Etta Mamang, M.Si dan Dr. Sopiah, M.M., Mpd. 2013. *Prilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.

Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, dan Kasus*. CAPS: Yogyakarta

Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandi. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas ? Tak Cukup*. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, fandi. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi

