

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, A. and Ramdan, M. 2007. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika*. Vol 1(1): 56–66.
- Ahmad, F, 2015. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS Di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik*
- Ali, M., and Asrori, M., 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Anjaswarni, T., 2012. *Analisis tingkat kepuasan klien terhadap perilaku caring perawat di Ruang rawat instalasi rawat inap RSUD Saiful Anwar Malang*. Jakarta: FIKUI.
- Arini, V., 2018. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan IGD di Rumkital Dr. Ramelan Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*.
- Bitner, M.J., and Zeithaml, V.A., 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi: Tata McGraw Hill
- Haliman and Wulandari, 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hardi, J., 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mulu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010*. Thesis. Universitas Andalas.
- Istiqna, N., 2015. Harapan dan Kenyataan Pasien JKN terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Unhas. *Jurnal MKMI*
- Hasan, I., 2006. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 856 Tahun 2009 Tentang Standar Instalasi Gawat Darurat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler, P., 1997. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Lupiyoadi, H., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

- Maatilu, V., 2014. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Response Time Perawat Pada Penanganan Pasien Gawat Darurat di IGD RSUP Prof.Dr. R.D.Kandou Manado*, Jurnal Universitas Sumatera Barat [e-journal]. Tersedia di: <<http://ejournal.unsrat.ac.id>> [5 September 2019].
- Martinez, C.L., 2003. *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1*. Arizona: Center Point Intitute. Inc
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Putra, R.P., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya. *JESTT*, 1(9).
- Rachmawati, R., 2010. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan). *TEKNUBUGA*, 2(2).
- Sabarguna, B.S., 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Santos, J., and Boote, J., 2003. A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectation, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(2).
- Septiani, A., 2016. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7 (1).
- Setiwan, I., 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di IGD Rumah Sakit Haji Jakarta. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 5 (2).
- Setyowati, T., and Lubis, A., 2003. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (SUSENAS 2001). *Buletin Penelitian Kesehatan*, 31(4): pp.177-185.
- Siboro, T., 2014. *Hubungan Pelayanan Perawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. Skripsi. Universitas Advent Indonesia Bandung

- Sihombing, U., 2002. *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Pelayanan*. Jakarta: Erlangga.
- Simamora, B., 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suwardi, 2007. *Analisis Kualitas Jasa Pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter Dengan Importance Performance Analysis* [Online]. Tersedia di: <<https://media.neliti.com/media/publications/22793-ID-analisis-kualitas-jasa-pada-rumah-sakit-modifikasi-model-carter-dengan-importanc.pdf>>
- Sjafruddin, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. Jurnal Administrasi Negara, Vol 20 (2).
- Tjiptono, F., and Chandra, G., 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Republik Indonesia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Republik Indonesia
- Zeithaml, V.A., and Parasuraman, A., 1985. Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49.
- Zeithalm, V.A., Parasuraman A., and Berry, L., 2000. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., and Gremler, D.D., 2009. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm* (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill and Irwin