

## DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto. 2002. *Manajemen Rumah Sakit*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Aditama, T. Y. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alwi, A. (2011). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Ditinjau dari Aspek Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No. 1, April 2011, hal 141-149
- American Marketing Association. 2008. *The American Marketing Association Releases New Definition for Marketing*. Ama.org.
- Andrian, P., 2000. *Pemasaran Jasa, The Essence of Service Marketing*. s.l.:Andi Yogyakarta.
- Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/files/379/11722783.pdf>. Diakses tanggal 16 Februari 2016.
- Awinda, D. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap RS Permata Bunda Medan*. Tesis Pasca Sarjana USU, Medan.
- Brown, L. D., 1992. *Quality Assurance of health care in Developing countries, qualityassurance project, center for human service*. Bethesda: Maryland.
- Campbell, A. and Yeung, S. (1991). "Creating a sense of mission", *Long Range Planning*, Vol. 24 No. 4, pp 10-20. Campbell, A. and Tawadey, K. (1992). *Mission and Business Philosophy*, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Coulson-Thomas, C. (1992), "Strategic vision or strategic con? Rhetoric or reality?", *Long Range Planning*, Vol. 22 No. 1, pp. 90-97.
- Carolin. (2003) *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Koja Jakarta*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia. Depok.
- Chandra, G. (2002). *Strategi & Program Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Cunningham, J., Kernohan, W. & Rush, T., 2006. Bed Occupancy, Turnover Interval and MRSA. Volume 324-8, p. 12;15 (6).
- David, F. R., 2011. *Manajemen Strategi; Konsep dan Kasus*. 12 ed. Jakarta: Salemba.
- Davenport, T. H. (1993). *Process Innovation: Reengineering work through information technology*. Boston: Harvard Business School Press.
- Depkes RI. (1997). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi 1. DepKes RI. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2004). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 81/MENKES/SK/I/2004 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan SDM Kesehatan di Tingkat Propinsi, Kabupaten/Kota serta Rumah Sakit*. www.depkes.go.id. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015
- Donabedian, A. 1980. *The Definition of Quality Ang Approaches to Its Assessment, Eexploration Quality Assessment and Monitoring*, Vol. 1. Health Administration Press, Ann Arbor.Micighan.
- Doenges. 2000. *Rencana Keperawatan: Pedoman Untuk Perencanaan dan Pendokumentasian Perawatan Pasien*. Alih Bahasa: I Made Kariasa & Ni Made Sumarawati. Editor Edisi Bahasa Indonesia: Monica Ester & Yasmin Asih. Edisi 3. Jakarta: EGC.
- Drucker, Peter F. 1996. *Inovasi dan Kewiraswastaan yang diterjemahkan oleh Rusjdi Naib*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Foster. 2010. Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa terhadap Loyalitas Penabung, survei di Bank Central Asia Cabang Soekarno Hatta Bandung, *EJournal*, 18(1), hal 1-21
- Giligan, C. & Wilson, R. M., 2003. *Strategic Marketing Planning*. 1st edition ed.l.:Butterworth-Heinemann.
- Goldstein, Susan Meyer et al. 2001. The Effect of Location, Strategy, and Operations Technology on Hospital Performance. *Journal of Operations Managements*.
- Griffith. (1987). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Guna Jaya

- Gundlach, G.T., & Wilkie, W.L. (2009). The American Marketing Association's New Definition of Marketing: Perspective and Commentary on the 2007 Revision. *Journal of Public Policy & Marketing*, 28 (2), 259-264. <https://doi.org/10.1509/jppm.28.2.259>
- Hamijaya, S., & Indriyani, R. (2014). Perumusan Blue Ocean Strategy Sebagai Strategi Bersaing Pada Perusahaan Keluarga Pt. Belirang Kalisari. *AGORA Vol 2, No.1*.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E. & Schlesinger, L., 1997. *The Service Profit Chain*. New York, NY: Free Press.
- Hitt, M.A., Ireland, R.D. & Hoskisson, R.E. (2005). *Strategic management: Competitiveness and globalization*. Cincinnati, OH: South Western Publishing.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung, Alfabeta.
- Hunger, J. D. & Wheelen, T. L., 2008. *Strategic Management and Business Policy*. 18th ed ed. New Jersey: Person Education Inc.
- Irmawati, L.I. 2015. *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit, Buku Ajar: Pedoman Praktis SI*. Jakarta: Institut Ilmu Kesehatan-University Press.
- Kafa, Rifqi. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 8 (1), ISSN:1907-9109. Hal. 105-121.
- Kartajaya, H., 2010. *Brand Operation The Official MIM Academy course book*. Jakarta: Erlangga.
- Kim, W. C. & Mauborgne, R., 2005. *Blue Ocean Strategy*. United States of America: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Kotler, Philip; Amstrong, Gary, 2012. *Principles of Marketing Global*. 14th Edition ed. New Jersey: Prentice.
- Kotler, P., 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2 ed. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2009. *Manajemen Pemasaran*. 12 ed. Jakarta: Erlangga.
- Kurtz, D. L. 2008. *Principles of contemporary Marketing*. Stanford: Educational Publishing.

- Lawrence, P. R. & Jay, W. L., 1967. *Organization and Environment*. Boston: Graduate School of Business Administration Harvard University.
- Leebov, W. and Scott Gail. (1994). *Service Quality Improvement; the Customer Satisfaction*. American Hospital Publishing Inc. America.
- Lovelock, Chistopher H & Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II Jakarta : PT Indeks.
- Loho, Beni. 1988. Kepuasan Pasien/Keluarga Terhadap Penampilan Upaya Pelayanan Rawat Inap R S R.K. Charitas Palembang: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta
- Mazhaly, N., D. D. U. & Moengin, P., 2014. Penerapan Blue Ocean Strategy di PT. X Dalam Menghadapi Persaingan Penjualan Automatic Tank Gauging di Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*, pp. 241-254.
- Nastiti, Ani, dan Soebadri. 2007. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perilaku Konsumen sebagai variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*, 3(3), hal.265-287.
- Noruzzy, A., Dalfard, V. M., Azhdari, B., Nazari-Shirkouhi, S., & Rezazadeh, A. (2013). Relations between Transformational Leadership, Organizational Learning, Knowledge Management, Organizational Innovation, and Organizational Performance: An Empirical Investigation of Manufacturing Firms. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 64(5-8), 1073-1085.
- Notoatmodjo, S., 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S., 2007. *Promosi KesehatanL Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan (Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional)* (5th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Martilla, John A. dan James, John C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, January, pp. 77 – 79

- Mazhaly, N., Umar D, Dadan & Moengin, P. 2012. Penerapan Blue Ocean Strategy Di PT. X Dalam Menghadapi Persaingan Penjualan Automatic Gauging Di Indonesia. *Jurnal Teknik Industri*, Vol 2 No.3, 241-254
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Porter, M. E., 1985. *Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance: with a new introduction..* New York, USA: The Free Press.
- Purnomo, A. C., 2014. *Analisis Model Bisnis Rumah Sakit Universitas Airlangga Dengan Business Model Canvas Dan Blue Ocean Strategy Dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional 2014*, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Quinn, J.B, Anderson, P., & Finkelstein, S. (1996). Leveraging intellect, *Academy of Management Executives*, 10(3) 7–27.
- Rangkuti, F. 2006, *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mungukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, F., 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rawabdeh, I., Raqa, A., Al-Nimri, D. & Haddadine, S., 2012. *Blue Ocean Strategy as a Tool for Improving a Company's Marketing Function: The case of Jordan. Jordan Journal of Business Administration*, Volume 8, p. 2.
- Reinke, W.E. 1994. *Perencanaan Kesehatan dalam Peningkatan Efektivitas Program Kesehatan*
- Rengkuan, Stevi R; Kandou, GD; dan Tilaar, C. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Advent Manado*. *Jurnal Artikel Penelitian*. 2015. Vol. 5 (1). Hal. 8-20.
- Sari. 2009. *Manajemen: Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta: Mitra Cendekia Press
- Snook, D., 1992. *Hospital, What They are & How They Work*. 2n Edition ed. Maryland: An Aspen.
- Supriyanto, S. & Djohan, A. (2011). *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Surabaya: PT. Airlangga University Press, hal 250-256.

- Supriyanto, S. Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, hal 126-127
- Suwarni dan Mayasari. *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 2011. Vol.16 (1). Hal 76-84.
- Sveiby, Karl Erik and Thomas Lloyd (1987), *Managing Know How: Add Value by Valuing Creativity*, London: St Edmundsbury Press Ltd.
- Syachroni, A. 2012. *Pengaruh Biaya Bauran Promosi Terhadap Volume Penjualan Rumah Metland Tambun Pada PT. Metropolitan Land Terbuka*. Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Timpe. 1993. *Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Nomor 153. Jakarta.
- Ulus, Argarina A. 2013. *Bauran Pemasaran Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Pada PT. Astra Internasional Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol.1 No.4 Hal. 1134-1144.
- Vincent, G., 2008. *Total Quality Managament*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Walker, G., 2015. *Modern Competitive Strategy*. New Yok: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Wang, K.Y., Hermens, A., Huang, K.P., dan Chelliah, J. 2015. *Entrepreneurial Orientation and Organizational Learning On SME's Innovation*. *The International Journal of Organizational Innovation*, 7(4): 71-81
- Wijono, D., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori Strategi dan Aplikasi*. Cetakan Pertama ed. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wolper ,F. Lawrence, 1987. *Administrasi Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.
- Zainudin, M. (2011). *Metodologi Penelitian Kefarmasian dan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press, Hal. 47-130.
- Zeithaml and Bitner (2000) *Service Marketing*. First edition. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc. Halaman 123.