

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M. & Sari, D.W.P. (2017). Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*. 8(3), p. 435-440.
- Azkha, N. & Elnovriza, D. (2007). Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 1(2), p. 65-72.
- Brady, M.K. & Cronin, J.Jr. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65, p.34-49.
- Brady, M. K. & Robertson, C. J. (2001). *Searching for a consensus on the antecedent role of service quality dan satisfaction: exploratory crossnational study*. New York: Mc Graw Hill
- Brdant, D.R. (2007). For Good Measure. *Marketing Management White Paper Series*. January / February, p. 20-25.
- Cronin, J.J & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexaminataion dan Extension. *Journal of Marketing*, 6 (56), p.55-68.
- Chahal, H. (2008). Predicting Patient Loyalty and Service Quality Relationship: A Case Study of Civil Hospital. *The Journal of Business Perspective*. 12(4)
- Dabholkar, P.A., Thorpe, D.I. dan Rentz, J.O. (1996). A measure of service quality for retail stores: scale development dan validation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 24(1), p. 3-16.
- Danerson, E.W. & Sullivan, M.W. (1993). The antecedents dan consequences of customer satisfaction for firms, *Marketing Science*, 12 (2), p.125-143.
- Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes RI. (2011). *JUKNIS SIRS 2011 Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- Donabedian, (1979). *Aspects of Medical Care Administration*. Massachusett : Harvard University Press.
- Gaskin, S.P., Griffin, A., Hauser, J.R., Katz, G.M. dan Klein, R.L. (2010). *Voice of the Customer*, Wiley International Encyclopedia of Marketing.

- Gelberg, L., Andersen, R.M. & Leake, B.D., (2000). The Behavioral Models for Vulnerable Population: Application to Medical Care Use and Outcomes for Homeless People. *Health Service Research*, 34(6), p.1273-1302.
- Griffin, A. & Hauser, J.R. (1993). The voice of the customer. *Marketing Science*, 12 (1), p. 1-27
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). *Majalah Kedokteran Bandung*. 49. Fakultas Kedokteran. Universitas Padjadjaran.
- Hasan, S. & Putra, A. H. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18(3), p. 184-196.
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management*, Edisi 10. Berwyn Illionis: Physicians' record company.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principle of Marketing*. 12th ed. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Marketing Management*. 12th ed. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks.
- Kushel, M.B., Vittinghoff, E. & Haas, J.S. (2001). Factors Associated With the Health Care Utilization of Homeless Persons. *Journal American Medical Association*, 285(2), p.200-206.
- Lupiyoadi & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta Salemba Empat.
- Murbarani, F. & Supriyanto, S. (2014). Analysis Of Service Quality According Brady Dan Cronin Concept In Pediatrics Clinic. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. p.23-24.
- Notoatmodjo. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Consumer*. Boston. Irwin McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A. (1991). Refinement dan reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), p. 420-450.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1171/MenKes/Per/VI/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Puspitasari, M.G. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Skripsi*.
- Puti, C.W. (2013). Pengaruh Kualitas Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. *Skripsi*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Rahmatika, Y. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina, *Skripsi*. Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Intitute Pertanian Bogor.
- Revans. (1986). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta. Balai Buku Indonesia.
- Rust, R.T. & Oliver, R.L. (1994). Service quality: insights dan managerial implications from the frontier, in Rust, R.T. dan Oliver, R.L. (Eds), *Service Quality: New Directions in Theory dan Practice*. Sage Publications. Thousdan Oaks. CA, p. 1-19.
- Schiffman, L.G. & Kanuk, L.L. (2007). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh .Jakarta. PT. Indeks.
- Sheth, J. N. & Mittal, B. (2004). *Customer Behaviour: Managerial Perspective*. Second Edition. *Singapore: Thomson*.
- Spreng, R.A., Harrell, G.D., & Mackoy, R.D. (1995). Service recovery: Impact on satisfaction dan intentions. *Journal of Services Marketing*. 9(1), p.15-23.
- Supartiningsih, S. (2017). Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*. 6.

- Supriyanto, S. & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta. Dani.
- Supriyanto, S. & Djohan, A.J. (2011). *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Banjarmasin. PT. Grafika Wangi Kalimantan.
- Suuroja, M. (2003). *Service Quality – Main Conceptualizations Dan Critique. Article is prepared by support of Estonian Science Foundation, grant 5527*. University of Tartu, p.12-14
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Dani.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tucker, J. L., & Adams, S. R. (2001). Incorporating patients' assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients' evaluations of their care. *Managing Service Quality: An International Journal*. 11(4), 272–287.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- WHO. (1994). Hospital Advisory Group Meeting. Geneva Distric Health System Devision of Strengthening of Health Services
- Winsted, K.F. (2000). Service Behaviors That Lead to Satisfied Customer. *European Journal of Marketing*, 34(3), p. 399- 417.
- Wongui, J. (2013). Upaya peningkatan Bed Occupation Rate Rawat Inap RS William Booth Surabaya Berdasarkan Analisis Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty. *Tesis*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Wu, C. (2010). The Study of Service Gaps in The Hospital. *Northeast Decision Sciences Institute Proceedings*. p. 27-32.
- Yunevy, E.F.T. & Haksama, S. (2013). Analisis kepuasan berdasarkan persepsi dan harapan pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), p. 9-20.