

DAFTAR PUSTAKA

- An-nafi, A. & Fauziah, 2009. Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Ariani, D.W., 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Astuti & Kustiyah, E., 2014. Analisis Kepuasan Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*. Vol 26.
- Brady, M.K. & Cronin, J.J.Jr., 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, Vol. 65, p. 34-49.
- Budiarti, A., 2016. Pengaruh Biaya Pelayanan Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *AKADEMIKA*, Vol. 14, No.1, p. 16-23.
- Carayon, P. & Gurses, A.P., 2008. *Nursing Workload and Patient Safety : a Human Factors Engineering Perspectives. Patient Safety and Quality An Evidence-Based Handbook for Nurses*. Rockville (MD) : Agency for Healthcare Research and Quality. US.
- Chahal, H., 2009. Predicting Patient Loyalty And Service Quality Relationship-A Case Study of Civil Hospital, Ahmedabad. *Vision*, Vol. 12, No.4, p. 45-55.
- Chahal, H. & Kumari, N., 2010. Development of Multidimensional Scale For Healthcare Service Quality (HCSQ) in Indian Context. *Journal of Indian Business Research*, Vol. 2, No.4, p. 230-255.
- Cronin, J.J.Jr. & Steven, A.T., 1992. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol 56. July, p. 55-68.
- Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kemenkes RI, 2011, *JUKNIS SIRS 2011 Sistem Informasi Rumah Sakit*.
- Fantri, D.A. & Basri, M. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum YARSI Pontianak). *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*. Vol.1, No.1.
- Feriyanto, K., 2016. Hubungan Antara Kebersihan Lingkungan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Asoka Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. R. Koesma Tuban. <http://lppm.stikesnu.com/wp-content/uploads/2014/02/6-Kusno.pdf> diakses pada tanggal 15 Juni 2019.

- Fornell, C., 1992. A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience. *Journal of Marketing*. Vol 56. Jan., p. 6-21.
- Gronroos, C., 1984. A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, p. 36-44.
- Hamid, A.A., Ibrahim, S.B., Seesy, A.S., & Hasaballah, A.H.A., 2015. Interaction Effect Of Service Quality And Brand Image On Customer Satisfaction. *Asian Journal of Management Sciences*, Vol.3, No.10, p. 1-8.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C. & Sidharta, I., 2015. Empirical Study On Patient Satisfaction And Patient Loyalty On Public Hospital In Bandung, Indonesia. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, Vol. 3, No.6, p. 4305-4326.
- Juwariyah, T. & Joyo, N., 2014. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Klien di Poli VCT RSUD Gambiran Kota Kediri Berdasarkan Teori Watson. *Jurnal Ners dan Kebidanan*, Vol.1, No.3, p. 178-183.
- Kallenbach, J., 2008. The Expearence of Interaction Quality. *NORDICHI'08*, Lund, Sweden., p. 1-4.
- Keaveney, S.M., 1995. Customer Switching Behaviour in Service A Industries : An Explanatory Study. *Journal Marketing*. Vol.59.
- Keller, K.L., 1993. Conceptualizing, Measuring, and Managing Customer-Based Brand Equity. *Journal of Marketing*, Vol.57, No.1, p.1-22.
- Keller, K.L., 2013. *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity Fouth Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kotler, P., 2006. *Marketing management (12th Edition)*. New York: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Clarke, R.N., 1987. *Marketing For Health Care Organizations*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kurniawan, A. & Intiasari, A.D., 2012. The Influence Of Patient Characteristics To Community Satisfaction Index On Ambulatory Service Banyumas Public Health Centers. *Kesmasindo*, Vol.5, No.2, p. 169-179.
- Kustiyah, A.E., 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*. Vol.26, No.48.
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I., 2017. Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*. Vol.2, No.2, p. 319-337.
- Lemeshow, S., Hosmer, J. D. W., Klar, J. & Lwanga, S. K., 1990. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Lemke, F., Clark, M. & Wilsom, J. 2011. Customer Experience Quality : an Exploration in Business and Consumer Contexts Using Repertory Grid Technique. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol.39, p. 846-869.
- Levitt, T. 1980. Marketing Success Through Differentiation of Anything. *Harvard Business Review*, Jan-Feb., p. 83-91.
- Lupiyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mulyani, S., 2008. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Perawat dengan Pasien di Unit Rawat Inap RSJD Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Murbarani, F. & Supriyanto, S., 2014. Analysis Of Service Quality According Brady And Cronin Concept In Pediatrics Clinic. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol.2, No.1, p. 22-31.
- Nurcahyanti, E. & Setiawan, H., 2017. Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, Vol. 3, No.1, p.15-30.
- Nursalam & Pariani, S. 2001. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A., 1991. Refinement and Reassessment of The SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol.67, No. 4, p. 420-450.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit.

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016 Tentang Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Reiling, J., Hughes, R.G., & Murphy, M.R., 2008. *The Impact of Facility Design on Patient Safety*. Patient Safety and Quality : An Evidence-Based Handbook for Nurses. Vol.2.
- Rizal, A. & Juliansyah, E., 2018. Faktor Pekerjaan Dan Jarak Tempat Tinggal Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, Vol.4, No.2, p. 138-142.
- Rust, Rolland T & L Oliver. Richard. 1994. *SerQual : New Direction Theory and Practice*, USA : Sage Publication. Inc.
- Safitri, D.N., Hidayat, W. & Dewi, R.S., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Tarif Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit. Lestari Raharja Kota Magelang. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8316/8083> diakses pada 18 Juni 2019.
- Sari, T., 2010, Citra Rumah Sakit Harapan Jayakarta Pada Unit Rawat Jalan Tahun 2010. *Tesis*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Setiawati. 2012. Hubungan Sanitasi Rawat Inap Kelas III dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sibarani, T. & Riani, A.L., 2017. The Effect of Health Service Quality and Brand Image on Patients Loyalty, With Patients Satisfaction as Mediating Variable (A Study in Vip Wars Of Prof. Dr R Soeharso Ortopedics Hospital In Surakarta). *Sebelas Maret Business Review*, Vol.2, No.1, p. 25-42.
- Supriyanto, S. & Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyanto, S. & R. D. Wulandari, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Pohon Cahaya.
- Supriyanto, S. & A. J. Djohan, 2011. *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Banjarmasin. Kalimantan: PT. Grafika Wangi.

- Sureshchandar, G.S., Rajendran, C., & Anantharaman, R.N., 2002. The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction : A Factor Specific Approach. *Journal of Services Marketing*. Vol.16, No.4,p. 363-379.
- Tacoh, T.S., Rumampuk, J.M., & Jimmy F., 2013. Hubungan Antara Pelayanan Dokter Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap A Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R D. Kandou Kota Manado. <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2013/11/TAUFIQ-TACOH-091511177.pdf> diakses pada 18 Juni 2019.
- Triwahyuni, C., Nasution, S.K., & Fauzi., 2012. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD. Bunda Thamrin Medan Tahun 2012. *Jurnal Kebijakan, Promosi Kesehatan dan Biostatistika Universitas Sumatera Utara*. Vol.1. No. 2.
- Umar, H., 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:Gramedia.
- Undang-undang No. 15 Tahun 2001 tentang Merek.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Veramitha, N., Suparwati, A. & Wigati, P.A., 2016. Persepsi Pasien Rawat Inap Klas III Terhadap Responsiveness Pelayanan Dokter Dan Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Ra Soewondo Pati. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol.4, No.1, p. 55-64.
- Wu, C.C., 2011. The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty. *African Journal of Business Management*, Vol.5, No.12, p. 4873-4882.
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J., 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. & Parasuraman, A., 1996. The Behavioural Consequences Of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol.60, No.2, p. 31-46.