

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Edisi Ketiga. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Daryanto, Setyobudi, Ismayanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima, edisi 1. Yogyakarta: Gava Medika.
- Donabedian, A. 1982. Exploitation In Quality Assesment And Monitoring, The Definition Of Quality And Approackes To Its Assessment Health Administration Press. Ann Arbor, Michigan Vol.I.
- Fitriani, Sri. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di RawatI nap RSUD Dr. Moewardi. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Griffin, Jill. 2002. Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It. Kentucky : Mc Graw Hill.
- Harun, Cholik.,L.Isro'in, dan N. Sri. 2017. Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Step by step. Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press.
- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hernawan, R.A. 2016. Analisis Mutu Pelayanan Rawat Inap Berdasarkan Kejadian Net Death Rate Di Rumah Sakit Muhammadiyah Taman Puring. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ilhamsyah. 2015. Beberapa Metode Penelitian Kualitatif. Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan.
- Jakarta : Penerbit Ghalia.
- Kasjono dan Yasril .2009. Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan Edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kotler, Philip dan Kevin lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Cetakan pertama edisi bahasa indonesia. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat.

- Machmud, Rizanda. 2008. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Unand.
- Muninjaya, A.A Gde. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Nasution, M. 2004. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).
- Notoatmodjo .2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2008. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman, A. Zeithml & Berry. 1985. SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Kualitas Pelayanan. Journal of Marketing. Vol 49. Hlm 41-50.
- Peraturan Menteri kesehatan No. 56 Tahun 2014 tentang Rumah Sakit. Dalam [Http://peraturan.go.id/permen/kemenkes-nomor-56-tahun-2014](http://peraturan.go.id/permen/kemenkes-nomor-56-tahun-2014).
- Pohan, Imbalo S. 2003. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapannya Dalam Pelayanan Kesehatan, Kesaint Blanc. Bekasi
- Puti, Widya Chitami. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi, Universitas Widyatama, Bandung.
- Putri, dkk. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Dan Anak Andini Di Pekanbaru. Universitas Riau.
- Respati, Shinta Ayu. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. Universitas Semarang
- Retnaningsih, E. 2013. Akses Layanan Kesehatan. Jakarta : Raja Grafindo Press
- S. Supriyanto dan Ernawati. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: CV Offset.
- Sugiyono. 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Syafharini, Amerina. 2012. Analisis Pelaksanaan Manajemen Mutu Pelayanan di Instalasi RSI Malahayati Medan. Universitas Sumatera Utara
- Tjiptono, Chandra. 2005. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Bayu Media Publishing.
- Ummah, A.R. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khotijah Sepanjang. Universitas Airlangga.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Depkes Ri, Jakarta.
- Walyani, Elizabeth Siwi. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Yunida, M.E. 2016. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Yunus, Abidin. 2009. Guru Dan Pembelajaran Bermutu. Bandung :Rizki Press.