

### DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Jakarta: Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan dan Gedung; 2002.
3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 2014.
4. Herqutanto. “Wahai Dokter Indonesia, Berkomunikasilah”, *Majalah Kedokteran Indonesia*. February 2009; 59: hal. 35-8.
5. Supriyanto, W. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, *Health Advocacy*, Surabaya; 2012.
6. Donabedian, A. *The Quality of Care: How Can It Be Assessed?* *Journal of American Medical Association*. 1997; 260: hal. 1743-48.
7. Kemenkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 2008.
8. Rosjid, H. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo Dengan Metode Servqual, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta; 2012.
9. Mekoth, N., Babu, G. P., Dalvi, V., Rajanala, N., dan Nizomadinov, K. *Service Encounter Related Process Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intention*, *Journal of Management*. 2011; 6 (4): hal. 333-50.
10. Oliver, Richard L. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: Mc Graw-Hill. Companies Inc; 2008.
11. Kotler, P. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta; 2005.
12. Hendrajana. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah, Surakarta; 2005.
13. Rais, Rozaq, A. Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS PKU Muhammadiyah, Universitas Muhammadiyah, Surakarta; 2003.
14. Haqi, L. K., Wessiani, N. A., dan Santosa B. Analisis Loyalitas Pasien dengan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Surabaya; 2011.
15. Kholid, Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap, Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta; 2013.

16. Al-Refaie, A. *A Structural Model to Investigate Factors Affect Patient Satisfaction and Revisit Intention in Jordanian Hospitals*, *International Journal of Artificial Life Research*. 2011; 2 (4): hal. 43-56.
17. Suaib, Indar, dan Jafar, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Universitas Hasanuddin, Makassar; 2012.
18. Berlianty, Alwy, Nurhayani. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar, Universitas Hasanuddin, Makassar; 2013.
19. Basri, A. H., Leoganda, D. F. Hubungan Fasilitas Ruang Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS, *Journals of Ners Community*, Volume 7, Nomor 1. Gresik; 2016.
20. Mongkaren, S. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado, Program Pasca Sarjana Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado; 2013.
21. Helmawati, T., Handayani, S. D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta; 2012.
22. Silalahi, M. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan, Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan; 2008.
23. Yunida, M. E. Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, Universitas Negeri, Yogyakarta; 2016.
24. Puti, W. C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam, Universitas Widyatama, Bandung; 2013.
25. Agustiono, B., Sumarno. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RS St Elisabeth, Semarang; 2003.
26. Prasetyono. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung, Semarang; 2008.
27. Afriadi Y. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Volume 5, Nomor 6, ISSN, Surabaya; 2016.
28. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 24 Tahun 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan dan Prasarana Rumah Sakit; 2016.

29. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 2014.
30. Kemenkes RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta; 2012.
31. Neufert E. Data Arsitek Edisi Kedua, Penerbit Erlangga, Jakarta; 1995.
32. Kemenkes RI. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta; 2012.
33. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya, Erlangga, Jakarta; 2011.
34. Muninjaya, A. A. G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, EGC, Jakarta; 2011.
35. Kemenkes RI. Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Kelas B, Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan, Jakarta; 2012.
36. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi Vol 2, Universitas Airlangga Press, Surabaya; 2009.
37. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*; 1985. No 49: hal. 41-5.
38. Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta; 1999.
39. Kotler, P., dan Clarke, R. *Marketing for Health Care Organizations*, *Prentice Hall, New Jersey*; 1987.
40. Irawan H. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan, PT Elex Media Komputindo, Jakarta; 2008.
41. Kotler, P., dan Armstrong, G. "*Principles of Marketing*", *13<sup>th</sup> Edition*, *Pearson Prentice Hall, New Jersey*; 2010.
42. Rangkuti F. *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta; 2006.
43. Lovelock, Christopher, dan Wright, K., Lauren. Manajemen Pemasaran Jasa, Penerjemah Agus Widyantoro, Penerbit Indeks, Jakarta; 2005.
44. Kertajaya H. Elemen Marketing *On Brand*, Mizan, Bandung; 2005.
45. Shet dkk dalam Tjiptono. Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta; 2003.
46. Engel, James. *Customer Behaviour, Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics*; 2006.
47. Anderson, E. W., Fornell, C., Lehman, D. *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*, *Journal of Marketing*, Vol 58, pp 53-66, Sweden; 2005.

48. Yusoff dalam Guntur. Manajemen Pemasaran dan Membangun Citra, Sagung Seto, Jakarta; 2001.
49. Griffin, Jill. *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*, Lexington Books, Singapore; 1996.
50. Notoadmojo, S. Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta; 2005.
51. Husaini, Usman, dan Prunomo, S. A. Pengantar Statistika, Andi Offset, Jakarta; 1995.
52. Gozhali I. Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS, Edisi Ketiga, Universitas Diponegoro, Semarang; 2005.
53. Umar, H. Metode Penelitian untuk Tesis Bisnis, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta; 2005.
54. Sugiyono. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, R&D Alfabetha, Bandung; 2009.
55. Iman, M. Metode Penelitian Ilmiah dan Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian, Medan; 2014.
56. Sayori, F. T., Maidin, A & Sudirman I. Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013, Universitas Hasanuddin, Makassar; 2013.
57. Brahmbatt., M, Baser, N., & Joshi, N. *Adapting The Servqual Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation of Patients' Perceptions of Service Quality*, *International Journal of Multidisciplinary Research*. 2011; Vol I No 8: hal. 27-42.
58. Aniroen S. Kebijakan Departemen Kesehatan RI dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Rumah Sakit Khusus & Swasta Departemen Kesehatan RI, Jakarta; 2001.
59. Parasuraman A., Zeithaml, V.A, & Berry, L.L. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*. 1988; No 64: hal. 12-40.
60. Anjaryani, W.D. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang; 2009.
61. Taunay, E.G.P. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang), Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran, Semarang; 2005.
62. Hastono. Analisis Data Kesehatan: *Basic Data Analysis for Health Research Training*. Depok: FKMUI; 2007.