

DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama, T.Y.,. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta; 2003.
2. Sabarguna.“Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr. Ario Wirawan. Tesis S2 Program Magister IKM FKM Undip” Semarang; 2004.
3. Azhary, M.E. Potret Bisnis Rumah Sakit Indonesia, Economic Review No. 218. Jakarta; 2009.
4. Ilyas, Y., Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta; 2001.
5. Irawan. “Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan, Program Pasca Sarjana Unhas”. Makassar; 2003.
6. Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Bayu Media Publishing. Yogyakarta; 2005.
7. Sagala, Hafizh Aulia Firdaus. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.” Sumatra Utara; 2015.
8. Ristrini. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 08 No.01; 2005.
9. Lovelock, C.H. Service Marketing. Second edition. Prentice-Hall Inc., New Jersey; 1991.
10. Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang; 2011.

11. Fattah, Atika. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar. Makassar; 2016.
12. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI, 2007.
13. Departemen Kesehatan RI. Standar Pelayanan Rumah Sakit, Cetakan Kedua. Jakarta: Depkes RI, 1994.
14. Hertiana, Siska. Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Kartasura; 2009.
15. Juran, M. J. Quality Management. Boston: McGraw-Hill Publishing Co; 2001.
16. Profil Rumah Sakit Putri Hijau TK II Kesdam Medan. (diakses dari : <http://listrumahsakit.com/info-rumkit-tk-ii-putri-hijau-medan/pada tanggal 23 Maret 2018>).
17. Herdiansyah, Haris. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Salemba Humanika; 2010.
18. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI, 1998.
19. Mowen, John C, Consumer behavior, Prentice Hall, Inc, Englewood Cliffs, New Jersey, International Edition; 1995.

20. Kotler, Philip and Gary Armstrong, Principles Of Marketing, Seventh Edition, International Edition, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey; 1996.
21. Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian (Edisi kedelapan, terjemahan Arcella Ariwati Hermawan), Jakarta: Salemba Empat; 1997.
22. Musanto, Trisno. "Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 6. Pp. 123-136"; 2004.
23. Griffin, Jill. Customer Loyalty, Edisi Revisi. Erlangga. Jakarta; 2005.
24. Kandampully, J, dan Suhartono D. Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image. Journal. Contemporary Hospitality Management; 2000.
25. Baloglu, Seyhmus. Dimensions of Customer Loyalty. European Journal of Marketing; 2002.
26. Griffin, Jill. Customer Loyalty How to Earn It, How to Keep It. Kentucky : Mc Graw Hill; 2003.
27. Tjiptono, Fandy. Manajemen jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta; 2006.
28. Hurriyati, Ratih. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. CV. Alfabeta. Bandung; 2008.
29. Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, PT. Prehallindo, Jakarta; 2001.

30. Wisnalmawati. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* No. 3. Jilid 10. Yogyakarta; 2005.
31. Yuliana Lathifah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak. Jawa Tengah; 2011.
32. Suherni, Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Perawat Dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Pirngadi Medan. Sumatera Utara; 2014.
33. Roza Maya Sari, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Medan. Sumatera Utara; 2011.
34. Hendrata Aby Himawan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Bersalin Ananda dan Rumah Bersalin Marinani Medan. Sumatera Utara; 2008.
35. Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja, dkk. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Sulawesi Tenggara; 2016.
36. Yuniarti, Vinna Sri. Perilaku Konsumen Teori dan Praktek. Pustaka Setia Bandung. Jawa Barat; 2015.
37. Payne, Adrian. *The Essence of Servies Marketing, Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta; 2000.
38. Tjiptono, Fandy dan Bregorius Candra. *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta; 2005.

39. Laksana, Fajar. Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta; 2008.
40. Kotler, Philip. Manajemen Pemasaran, Perencanaan dan Pengendalian, Volume Dua, Edisi Ketujuh, LPFE-UI. Jakarta; 2004.
41. Putri, Widya Chitami. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. Batam; 2013.
42. Azwar, A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta. PT Binarupa Aksara; 1996.
43. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, and Leonard, L. SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality. Journal of Retailing, 64 (1), 14-40; 1988.
44. Juran, M.J. Quality Management. Boston : McGraw – Hill Publishing Co; 2001.
45. Mardikawati, Woro dan Farida Naili. “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi”, Yogyakarta; 2013.
46. Band, William A, Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy, John Walley and Sons Inc, Canada; 1991.
47. Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2010.
48. Anonymous. Profil Kesehatan. Dinas Kesehatan. Semarang; 2009.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA
“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Loyalitas Pasien Rawat Inap
di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau Kesdam Medan Tahun 2018”

Kepada Yth,
Bapak/Ibu/Saudara/i Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I
Bukit Barisan Medan

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : FAJAR DWI CAHYO

NIM : 1602011031

Saya adalah Mahasiswa Program Pasca Sarjana Jurusan Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia.

Dengan ini saya bermohon kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk dapat berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden penelitian. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyaknya akan mengganggu aktivitas atau ketenangan Bapak/Ibu/Saudara/i. Penelitian ini digunakan hanya untuk kepentingan penyelesaian tesis saya.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Saya,

A. Identitas Responden

No. Responden :

1. Umur :

2. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan

3. Status : Kawin Belum Kawin

3. Pendidikan : Sarjana Akademik
 SLTA SLTP SD

4. Pekerjaan : Pegawai Negeri/Pensiunan
 Pegawai Swasta
 Wiraswasta lain-lain.....

5. Lama hari dirawat :

I.PERTANYAAN TENTANG DIMENSI KUALITAS PELAYANAN

A. Bukti Fisik (Tangibles)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kelayakan bangunan Rumkit Tk II Putri Hijau Medan?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kelengkapan peralatan di Rumkit Tk II Putri Hijau Medan.?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kerapian & kebersihan ruangan rawat inap Rumkit Tk II Putri Hijau Medan?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, bagaimana penampilan pegawai di Rumkit Tk II Putri Hijau Medan?

B. Keandalan (Reliability)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kemampuan perawat memberikan pelayanan perawatan dan pengobatan di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, prosedur pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?

C. Ketanggapan (Responsiveness)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kesediaan perawat dalam membantu pasien di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketanggapan perawat dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?

D. Jaminan (Assurance)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kemampuan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau dalam menjaga kerahasiaan penyakit pasien?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tingkat kesopanan & keramahan perawat di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau memberikan pelayanan kepada pasien?

E. Empati (Empathy)

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kesamaan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, kemampuan perawat dalam menjalin komunikasi terhadap pasien di Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau ?

II. PERTANYAAN TENTANG LOYALITAS PASIEN

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tingkat keinginan Bapak/Ibu untuk pindah ke Rumah Sakit lain setelah mendapatkan pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tingkat keinginan Bapak/Ibu untuk kembali ke Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau setelah mendapatkan pelayanan kesehatan?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu, tingkat keinginan Bapak/Ibu dalam merekomendasikan Rumah Sakit Tingkat II Putri Hijau kepada orang lain?