

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, Nur. 2016. *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Anggraini, 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol 4 No 2 Hal 74 – 81.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Eko, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Asuransi Bangun Askrida Jember*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
- Ferdinand, A.. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi ke 2. Semarang: BP UNDIP.
- Gibson. 2007. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Hartono, Bambang. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010
- Julita, 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Manajemen
- Kotler, Philip, 2001, *Principle Of Marketing*, A Simon And Suster Chompany Englewood Cliff, New Jersey.
- , 2005. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane Kevin, 1997. *Marketing Management*, Cetakan KeTiga Belas, Jilid Pertama, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia* (Buku 2). Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi Kontrol Jilid I*. Prenhalindo, Jakarta.

- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kuntoro, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.
- Kusumastuti, 2011. *Komunikasi Bisnis*. IPB Press. Bogor.
- Lesmana, Januari. 2018. *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram.
- Lupiyoadi, Rambat, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 1988, *Perilaku Konsumen*, PT. Eresco, Bandung
- Manullang. 1991. *Manajemen Personalialia*. Ghalia Indonesia, Medan.
- Mowen, John C. dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeinhaml, V., and Berry, L. (1990). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50.
- Pohan.2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta
- Simbolo, Wiwien. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Suryawati, Dina.2013. *Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*. Unej : 1-9.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Suliantoro, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus Di*

*Pt. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta*). DOI: 10.12777/jati.5.3.185-198.

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.

Swastha, Basu, Irawan. 2011. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Swastha, Basu, T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM.

Stanton William, J, 2010, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.

Swastha, Basu. 1997, *Azas-Azas Marketing*, Liberty: Jakarta.

Swasta, Basu Dan Irawan, 1998, *Managemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta

Tasunar. 2007. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia Vol. V No. 1 Mei 2006, hal 41-62.

Taliziduhu, Ndara. 2002. *Pengantar Teori Pengembangan SumberDaya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar, H. (2007). *Pengertian Jasa*. Jakarta. Gramedia Pustaka Umum.

Ulum, 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan TV Kabel Prabayar (Studi Kasus Pada Zaini TV Kabel Lampeji Mumbulsari Jember)*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Wardhana, Arif. *Analisa Kepuasan pasien Di Instalasi Rawat Inap Paviliun Kartika Jakarta Pusat Periode November 2012*. Tesis Fakultas kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Admistrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia Depok: 2011.