

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah. (2007). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*.
- Ahmed, S., Tarique, K. M., and Arif, I. 2017. *Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector*. International Journal of Health Care Quality Assurance 30(5)
- Amin, M., and Zahora Nasharuddin, S. 2013. *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. Clinical Governance: An International Journal 18(3)
- Annisa, N. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit TK IV Madiun Tahun 2017*.
- BPJS. (2016). *Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Capai 81%*.
- Budiharto. (2010). *Pengantar Ilmu Perilaku Kesehatan dan Pendidikan Kesehatan Gigi*. EGC.
- Chahal, H., and Mehta, S. 2013. *Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context*. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing 7(1)
- Dyah, L. A. S., Setiawan, M., Irwanto, D. W., Rohman, F., and Nursalam, N. 2020. *Analysis Factors of Nursing Performance at the Mother and Child Hospital in East Java*. Indian Journal of Public Health Research and Development 11(3)
- Embunsuri, L. (2020). *Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik dr. Haryanto. A.T, SPOG Bogor tahun 2020*.
- Fandy, T. G. C. (2011). *Service Quality & Satisfaction*. Jakarta: Andi.
- Fatima, T., Malik, S. A., and Shabbir, A. 2018. *Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty*. International Journal of Quality and Reliability Management 35(6)
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Ketujuh)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kessler, D. P., and Mylod, D. 2011. *Does patient satisfaction affect patient loyalty?* International Journal of Health Care Quality Assurance 24(4)
- Immas. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang tahun 2016*.
- International NGO Forum on Indonesian Development. (2017). *Menuju Indonesia*

yang Lebih Setara.

- Kemenkes. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahadewi, E. P. (2019). *Kepuasan Layanan Pasien JKN Berhubungan Dengan Kinerja Petugas Kesehatan*. Forum Ilmiah, Volume 16.
- Mahadewi, E. P., Heryana, A., & Kurniawati, Y. (2019). *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tangerang*. Gorontalo Journal of Public Health, 2.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media.
- Mendoza, A. (2014). Correlation Analysis of Customer Satisfaction and Loyalty in Carlito Pena Reyes Hospital. *Asia Pasific Journal Of Multidisciplinary Research*.
- Menteri Kesehatan RI. (2010). *PERMENKES Nomor 340/MENKES/PER/III/2010*.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.(2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* , (2003).
- Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*.
- Notoadmodjo. (2012). *Pendidikan dan perilaku kesehatan*.
- Nova, R. (2010). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Sabarguna, B. S. (2009). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sari, L. N. (2018). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung*.
- Shabbir, A., Malik, S. A., and Malik, S. A. 2016. *Measuring patients' healthcare service quality perceptions, satisfaction, and loyalty in public and private sector hospitals in Pakistan*. International Journal of Quality and Reliability Management 33(5)

- Subrata, M. P. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Klinik Sarana Medika Baru Tangerang Tahun 2016*.
- Sudibyoy, R. (2014). *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutedja, W. (2007). *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Swain, S., and Kar, N. C. 2018. *Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction – a conceptual framework*. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing 12(3)
- Syamsul. (2016). *Dasar-dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Benua.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan Di rumah Sakit*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- WHO. (2016). *Health Topics Universal Health Coverage*.
- Wyckof. (2012). *Kualitas Pelayanan*.

## Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN / KUESIONER PENELITIAN  
**Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Unit  
Rawat Inap Rumah Sakit Pusat Pertamina tahun 2020**