

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, K 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Anjaryani, WD 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Universitas Diponegoro, Semarang, diakses 5 Oktober 2015.
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/5220/4734>
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan 2005, *Riset Kesehatan Dasar*, Badan Litbang Kesehatan, Jakarta, diakses 5 Oktober 2015.
<http://bpp.kemendagri.go.id/data/daerah/renstra/Sumatera%20Utara.pdf>
- Febriani, VA 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, diakses 7 Juni 2015.
<http://eprints.undip.ac.id/35702/>
- Fitriani, S 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*, Universitas Muhammadiyah, Surakarta, diakses 16 Maret 2016.
http://eprints.ums.ac.id/31410/14/2_NASKAH_PUBLIKASI.pdf
- Gunadi, IN 2015, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Pada Rumah Sakit Citra Sari Husada Karawang Jawa Barat Periode Januari – Maret 2015*, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional, Jakarta, Oktober 2015, hlm. 10-13.
- Griffin, J 2002, *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep It*. McGraw Hill, Kentucky.
- Griffin, J 2005, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Haryanti, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Universitas Airlangga, Surabaya.
- Hasan, A 2009, *Marketing*, Media Presindo, Jakarta.
- Indonesia. Depkes, 2007, *Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Nasional Tahun 2007*, Jakarta, diakses 5 Oktober 2015.
<http://www.litbang.depkes.go.id/>

- Indonesia. Kepmenkes 2003, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang rekam medis, Kementrian Republik Indonesia, Jakarta.*
- Indonesia,.Kepmenkes 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/11/2008, tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.*
- Indonesia. Undang – undang 2009, *Undang – undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, Jakarta.*
- Indonesia. Kepmenkes 2010, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 340/MENKES/PER/III/2010, tentang klasifikasi rumah sakit, Departemen Kesehatan Repulik Indonesia, Jakarta.*
- Indonesia, Permenkes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 69 Tahun 2014, tentang kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.*
- Kelana, 2010, *Analisis loyalitas pasien dan kualitas layanan di Poliklinik Ortodonti RSUP. DR. Hasan Sadikin Bandung.* Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, diakses 5 Oktober 2015.
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20307289-T%2031102-Analisis%20loyalitas-full%20text.pdf>
- Kotler, K 2007, *Manajemen Pemasaran 1. Edisi duabelas*, PT Indeks, Jakarta.
- Kotler, P & Armstrong, G 2008, *Prinsip – prinsip pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P & Keller, KL 2012, *Marketing Management 13, Edition*, New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Laksono, IN 2008, *Analisis kepuasan dan hubungannya dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, Universitas Diponegoro, diakses 15 Maret 2016.
<http://eprints.undip.ac.id/17874/>
- Masyruk, M 2012, *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majene Tahun 2012.* Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin, diakses 25 Maret 2016.
[related:repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3834/JURNAL%20PENELITIAN.doc?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/3834/JURNAL%20PENELITIAN.doc?sequence=1) masyruk 2012 universitas hasanuddin
- Media Data Riset 2007, diakses 16 Juni 2015
<http://mediadata.co.id/>

- Munawaroh, S 2011, *Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD dr. Sutomo Ponorogo*, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Jawa Timur, diakses 5 Oktober 2015.
<http://lib.umpo.ac.id/gdl/files/disk1/4/jkptumpo-gdl-sitimunawa-175-1-analisis-n.pdf>
- Nurlitasari, L 2015, *Kualitas Layanan Pengaruh Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta Barat*, Universitas Esa Unggul, Jakarta, diakses 5 Oktober 2015.
<http://digilib.esaunggul.ac.id/kualitas-layanan-pengaruh-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-pasien-di-rumah-sakit-medika-permata-hijau-jakarta-barat-6247.html>
- Odin, Et al 2001, *Consumers Involvement Profile: New Empirical Results*, in NA - Advances in Consumer Research Volume 12, eds. Elizabeth C. Hirschman and Moris B. Holbrook, Provo, UT : Association for Consumer Research, Pages: 290-295.
- Oktarina, S 2010, *Studi Pemanfaatan Rawat Jalan di Institusi Pelayanan Kabupaten Dharmasraya Dan Kota Sawahlunto Provinsi Sumatera Barat*, Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana, Universitas Indonesia, Depok, diakses 28 Oktober 2015.
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20313090-T%2031710-Studi%20pemanfaatan-full%20text.pdf>
- Oktavia, A 2012, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di RSUD Raden Mattaher Jambi Periode Januari – Maret 2012*, diakses 13 November 2015.
<http://online-journal.unja.ac.id/index.php/digest/article/view/634>
- Puti, WC 2013, *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Otorita Batam*, Universitas Widyatama, diakses 5 Mei 2015.
<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2576/widya%20chitami%20p%200208149.pdf?sequence=1>
- Rachmadi 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*, Universitas Terbuka, Jakarta.
<http://www.pustaka.ut.ac.id/dev25/pdfthesis2/1340991.pdf>
- Sastroasmoro, S 2011, *Dasar – dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi ke – 4*, Sagung Seto, Jakarta.
- Setiawan, S 2011, *Loyalitas Pelanggan Jasa, Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*, IPB Press, Bogor.

- Siswanto, S 2013, *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*, Bursa Ilmu, Yogyakarta.
- Sopiyudin, DM 2009, *Statistika Untuk Kedokteran Kesehatan*, Edisi 4, Salemba Medika, Jakarta.
- Sopiyudin, DM 2010, *Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.
- Sudjana, 2000, *Metode Statistika*, PT Gramedia Pustaka Utama, Bandung.
- Sufriana, F 2009, *Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap anak Rumah Sakit Ananda, Bekasi, Tahun 2009*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia, Depok, diakses 12 Maret 2016.
<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20308245-T%2031690-Analisis%20hubungan-full%20text.pdf>
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Suhartanto, D & Kandampully 2000, *Customer Loyalty in the Hotel Industry : the Role of Customer Satisfaction and Image International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Sulni, YA 2013, *Hubungan mutu layanan kesehatan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hassanudin, diakses 16 Maret 2016.
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5416/YUYUN%20ARYA%20SULNI-K11109273.pdf?sequence=1>
- Supranto, J 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Survey Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) Tahun 2004. BPS, Jakarta.
- Tengker, F 2007, *Hak Pasien*, Mandar Maju, Bandung.
- Tjiptono, F 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F 2014, *Pemasaran Jasa*, Gramedia, Jakarta.

Ulfa, R 2012, *Hubungan karakteristik pasien, kualitas layanan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, diakses 17 Maret 2016.

<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20290552-T29590-Hubungan%20karakteristik.pdf>

Wahyuningsih, N 2009, *Analisis Lost Patient di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008*, Universitas Indonesia, Depok, diakses 5 November 2015.

<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/126031-S-5735-Analisis%20lost-HA.pdf>

Zeithaml, VA & Bitner MJ 2003, *Service Marketing*, Tata McGraw Hill, New Delhi.

