

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N., (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2017*. Skripsi. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia
- Armstrong, G., Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi Keduabelas. Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Caruana, A. 2002. 'Service Loyalty: The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction', *European Journal of Marketing*, pp. 811-828
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2007). *Profil Kesehatan Indonesia 2005: Masyarakat yang Mandiri Untuk Hidup Sehat*. Jakarta:Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Gunawan K., Djati, S.P. (2011). 'Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)', *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), hal. 32-39.
- Hidayati, A.N., Sriatmi, A dan Suryawati, C. (2014). 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Layanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang'. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2(1), hal.9-14.
- Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., Sidharta, I. (2015). 'Emperical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung'. *IJABER*. 13(6). pp 4305-4326.
- Kim, C.E., et al. (2017). 'Quality of Medical Service, Patient Satisfaction and Loyalty with a Focus on Interpersonal-Based Medical Service Encounters and Treatment Effectiveness: A Cross-Sectional Multicenter Study of Complementary and Alternative Medicine (CAM) Hospitals'. *BMC*

*Complementary and Alternative Medicine*. 17(174). pp.1-12.  
[https://doi.org/ 10.1186/s12906-017-1691-6](https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6).

Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. (2011). *Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945* (28H Ayat 1). Jakarta: Sekretariat Jenderal MPR RI.

Nitra N., Rifki. (2017). *Diagnosis Holistik. Edisi Ketiga*. Jakarta: Departemen Ilmu Kedokteran Komunitas FKUI.

Nooria, W. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Platonova E.A., Shewchuk R.M. (2015). 'Patient Assessment of Primary Care Physician Communication: Segmentation Approach'. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 28(4). pp.332–342. DOI 10.1108/IJHCQA-11-2013-0136.

Prakash, B. (2010). 'Patient Satisfaction'. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*. 3(3). pp. 151-155. doi: 10.4103/0974-2077.74491

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no 14/2017. (2017). *Pedoman Survei Kepuasan Pasien Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Peraturan Menteri Kesehatan RI no 340/ MENKES/PER/III/2010. (2010). *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

Rakel, R.E., Rakel, D.P. 2016. *Textbook of Family Medicine Ninth Edition*. Philadelphia-USA: Elsevier Saunder. pp.3-12.

Sangadjih, E.M., Sopiah. 2013. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

- Setyawan (2019), “*Komitmen Organisasi dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan Holistik Komprehensif Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan Di FKTP Kota Malang*”. Disertasi. Surabaya : Universitas Airlangga.
- Siyoto, S., Ariyanti, M.D. (2016). Analisis Loyalitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri. *The Indonesian Journal of Health Science*. Vol.6(2):215-217.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto and Ernawaty (2010) *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Penerbit Andi Sugiyono.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Kesehatan. 13 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit. 28 Oktober 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153. Jakarta.
- Wartiningsih, M., (2020). *Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector*. *Journal of Public Health Research* 2020. 9(1832). pp.165-168.
- Wartiningsih, M., (2021). *Model Manajemen Hubungan Pelanggan Rumah Sakit Berdasarkan Karakteristik Generasi Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien (Studi RS X Di Kota Surabaya)*. Disertasi. Surabaya : Universitas Airlangga.