

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993) 'The Antecedents and Consequences of customer Satisfaction for Firms.', *Marketing science*, p. 12(2),.
- Assauri, S. (2013) *Manajemen Pemasaran dan Jasa, Manajemen Pemasaran*.
- Azwar, S. (1994) *Seleksi aitem dalam Penyusunan Skala Psikologi, Buletin Psikologi*.
- Bolton, R. N. (1998) 'A Dynamic Model of the Duration of the customer's Relationship with a Continuous Service Provider', *The Role of Satisfaction. Marketing science*, 17(1), p. 17(1).
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993) 'A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions.', *Journal of marketing research*, 30(1), p. 30(1).
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1992) 'Quality Assurance of Health Care in Developing Countries Bethesda', (MD: The Quality Assurance Project.).
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1998) 'Quality Assurance of Health Care in Developing Countries: Quality Assurance Project, Center for Human Services.'
- Depkes RI. (1995) 'Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di RumahSakit.', in *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di RumahSakit*.
- Fornell, C. (1992) 'A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience', *the Journal of Marketing*.
- Go, A. S., Chertow, G. M., Fan, D., McCulloch, C. E., & Hsu, C. -. (2004) 'Chronic Kidney Disease and the Risks of Death, Cardiovascular Events, and Hospitalization', *New England Journal of Medicine*, 351(13), p. 351(13),.

- Haliman, A., &Wulandari, A. (2012) 'Cerdas Memilih Rumah Sakit. Yogyakarta: Rapha Publishing', in *Cerdas Memilih Rumah Sakit. Yogyakarta: Rapha Publishing*.
- J. Shukla, TN Palmer, R. Hagedorn, B Hoskins, J. Kinter, J. Marotzke, M. Miller, J. S. (2010) *Toward a New Generation of World Climate research and Computing Facillies*.
- Kotler, P. (2007) 'Manajemen Pemasaran', in *Manajemen Pemasaran*, p. edisi 12 Jilid 2 Jakarta: PT.Indeks.
- Lewis, T. . (2014) 'Booms Book of Extremes (pp): Springer', in *Booms Book of Extremes (pp): Springer*.
- Luán, J. J., Németh, Z. H., Barratt-Stopper, P. A., Bustami, R., K. and V. P., & Rolandelli, R. H. (2011) 'Factors influencing the outcome of intestinal anastomosis.The American Surgeon', *Factors influencing the outcome of intestinal anastomosis. The American Surgeon*, 77(9), p. 77(9),.
- Lumenta, B. (1989) *Pelayanan MedisKonflik Dan Harapan: Kanisius*.
- Marajabessy, Y. (2008) 'Analisis Kepuasan Pasien terhadap PelayananRawat Inap di RSUD Kota Tidore Kepulauan Maluku Utara. Intitut Pertanian, Bogor', *Analisis Kepuasan Pasien terhadap PelayananRawat Inap di RSUD Kota Tidore Kepulauan Maluku Utara. Intitut Pertanian, Bogor*, (Intitut Pertanian, Bogor).
- Muninjaya, A. A. G. (2018) *ManajemenKesehatan. Jakarta: Kedokteran EGC*.
- Nesa, C. M., Umboh, J. M., &Doda, D. V (2017) 'Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat InapRumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. ikmas', *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat InapRumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. ikmas*, 2(1)., p. 2(1).
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002) '10 Years of Service

- Quality Measurement: Reviewing the Use of the SERVQUAL Instrument. The bi annual academic publication of Universidad ESAN', *10 Years of Service Quality Measurement: Reviewing the Use of the SERVQUAL Instrument. The bi annual academic publication of Universidad ESAN*, 7(13)., p. 7(13).
- Pertiwi, A. A. N. (2017) 'Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta.', *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*.
- Pohan, I. S. (2006) 'Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta.: Buku Kedokteran EGC.', in *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta. : Buku Kedokteran EGC*.
- Profil RSUD Tendriawaru Bone (2019) 'Profil RSUD Tendriawaru Bone', in *Profil RSUD Tendriawaru Bone*.
- Rahmawati, K. N. (2018) 'Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen. Universitas Islam Indonesia', *Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kebumen*, (Universitas Islam Indonesia).
- Rambat, L. (2006) 'Manajemen pemasaran Jasa Edisi Kedua', in *Manajemen pemasaran Jasa*, p. Edisi Kedua Jakarta : Salemba Empat.
- Shalley, C. E., Gilson, L. L., & Blum, T. C. (2000) 'Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects on satisfaction and Intentions to Leave. Academy of management journal', *Matching Creativity Requirements and the Work Environment: Effects on satisfaction and Intentions to Leave.*, 43(2),(Academy of management journal.), pp. 215–223.

- Sumardiningsih, S., Sundawan, W., Endarwati, L., Wibowo, A., & Ayriza, Y. (2012) 'Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank', *Jurnal Economia*, 8(2),(Jurnal Economia,), pp. 126-134.
- Sumarwan, U. (2003) 'Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran.', in *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*.
- Supartiningsih, S. (2016) 'Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan', *Jurnal medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1),(J. medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit), pp. 9–15.
- Supranto, J. (2001) *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
- Tjiptono, & C. (2011) 'Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta : And Offset.', in *Service, Quality, and Satisfaction*.
- Woodside, A.G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989) 'Linking Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions', *Journal of health care marketing*, 9(4), pp. 5-17.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990) 'Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations: Simon and Schuster.'

