**DAFTAR PUSTAKA**

Al-Assaf. 2015*Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.

Alma, B. 2015. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,* Alfabeta, Bandung.

Alrubaiee Laith. 2014. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in The Patient Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol 3, No 1Februari.

Anni Rohmatul. 2014*. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 2.

Ari Kunto. 2015. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta:Bumi Aksara.

Azizan Noor Azlinna, Mohamed Bahari. 2013. *The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia. Asian Journal of Social Sciences & Humanities*. Vol 2, No 3 August.

Azwar, Azrul. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.

Azwar, Azrul. 2014. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Cengiz Emrah*.* 2015. *Measuring Customer Satisfaction : Must or Not*. Journal of Naval Science and Engineering. Vol 6 No 2. pp 76-88.

Dabholkar,P.A. 2014. *Consumer Evaluations of New Technology based self service operations: an investigation of alternative models.* International Journal of Research in Marketing. Vol.13 No.1, pp.29-51.

Dabholkar, P.A., Thorpe,D.I., and Dentz, J.O. 2014. *A Measure of Service Quality for Retail Stores: Scale Development and Validation.* Journal of Academy of Marketing Science. 24 (1), pp.3-16.

Dabholkar, P.A., Shepherd, C.D. and Thorpe, D.I. 2015. *A comprehensive framework for service quality an investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study.* Journal of Retailing, Vol 76 No 2, pp 131-9.

Erviana Okky. 2013. *Penagaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondono Kendal*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.

Dabri Apriyadi Romi, Paranoan, Paselle Enos. 2014. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daerah Atma Husada Mahakam Samarinda*. E-Journal Administrative Reform.

Hadioetomo. 2014*. Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intentions.* Karisma Vol 3 hal.113-122.

Handayani SB. 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap minat beeli pasien rawat inap pada rumah sakit roemani muhammadiyah semarang.* Semarang.

Hufron, A dan Supratman. 2014. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat mutu kepuasan pasien di puskesmas Penumping kota Surakarta*‟, Berita Ilmu Keperawatan ISSN, Vol. 1, No.3.

Irfan SM, Ijaz Aamir, Farooq MM. 2012. *Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan : An Empirical Assessment*. Middle-East Journal of Scientific Research. 870-877.

Juhana Dudung, Manik Ester, Sidharta Iwan. 2015.*Empirical Study On Patient Satisfaction and Patient Loyalty On Public Hospital In Bandung, Indonesia*. Ijaber Vol 13 No 6.

Kotler, P., 2014. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian,* Erlangga, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta. Andi

Martin, Lubis Arlina Nurbaity. 2009. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan*. Jurnal Manajemen Bisnis, Volume 2 Nomor 1. Januari

Nursya’bani Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta : Ekonisia

Pararusman, A, Zeithmal V.A. and A. Berry L.L.1998*. SERVEQUAL : A Multiple-item scale for measuring consumer perseption of service quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, p. 12-35.

Permatasari, Mustika Dyah. 2015*. Upaya peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan di poli gigi dan mulut RSUD Dr. Soegiri Lamongan berdasarkan dimensi mutu dabholkar.* Skripsi. Surabaya. Universitas Airlangga.

Permatasari, Mustika Dyah. 2015. *Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Poli Gigi dan Mulut Dengan Metode Spider Web Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 3 No.1. pp 40-9.

Permenkes No.262/1979 *Tentang Standarisasi Ketenagaan Rumah Sakit*

Pohan, Imbalo, S., 2013. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan,* Cetakan I, EGC. Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta

Pusat Layanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, 2014.

Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, Tesis, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Rahayu, Sri. 2013*. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung.* Tesis, Universitas Islam Bandung, Bandung.

Rahmawati Alfi Febriana, Supriyanto Stefanus. 2013. *Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam.* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Volume 1 nomor 2.

Rambat Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.

Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.* Bandung : Cv Alfabeta

Saragih, Sornauli. 2009, *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru,* Tesis,Universitas Sumatea Utara, Medan.

Sevilla. 2015. *Reaserch Methods*. Phillipine:Rex Book Store,Inc

SK Menkes RI No 983/Menkes/SK/XI/1992, tentang *Pedoman Organisasi Rumah Sakit*

Sudigdo Sastroasmoro. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian* Klinis. Edisi 3. Jakarta : CV Sagung Seto

Sugiyono. 2014. *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Suharyanta Dwi, Ayunin Qurrota. 2014*. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul*. Prodi Kesmas, STIKES Surya Global. Yogyakarta. Vol 7 Nomor 1.

Ummah Annii Rohmatul, Stefanus Supriyanto. 2014. *Analisis mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi dabholkar di paviliun mina rumah sakit siti khodigjah sepanjang*. Jurnal Administrasi kesehatan indonesia volume 2 no.1 pp.1 – 13.

Vidhya K, Rajakumar Samudhra, Tamizhjyothi*.* 2013.*An Empirical Study on Patient Delight and The Impact of Human and Non-Human Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals.* IOSR Journal of Business and Management. Volume 12, Issue 4.

Zamil Ahmad Mahmoud*.* 2012. *The Impact of Health Service Quality on Patients Satisfaction over Private and Public Hospitals in Jordan : A Comparative Study*. International Journal of Marketing Studies. Vol 4, No 1, February.

Zeithaml, Valarie, Bitner*.* 2002. *Service Marketing,* New York : McGraw-Hill.