

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi. Alfabeta. Bandung.
- Arifin, S., Putra, A. R., & Hartanto, C. F. B. (2019). *Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 1(1), 22–29.
- Blum, H. L. (1974). *Planing for Health, Develpoment and Aplication of Social Changes Theory*. New York: Human Sciences Press.
- Elwindra.Reno Maulani Nuryaningsih Soekri Putri Munaf, A. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara*.
- Haliman dan Wulandari. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Irawan, H. (2009). *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/Sk/X/2004*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2006). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 1045/2006/MENKES/XI/2006 Tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Profil Kesehatan Indonesia 2015*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Indonesia.
- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid Pert). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas. 2013. *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong*. Forum Ilmiah Vol. 10 (1). Jakarta
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis Citra, Konflik dan Harapan*. Yogyakarta; Kanisius.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Muninjaya, A, G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (n.d.). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Taufan. (2011). *Buku ajar obstetric untuk mahasiswa kebidanan*.Yogjakarta : Nuha Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality,. *Journal of Retailing*, 64 No.
- Putri, A., & Putri, H. A. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan

- Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruangrawat Inap Interne Pria Dan Wanita Rsud Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *'Afiyah*, 2(1). <http://ejournal.stikesyarsi.ac.id/index.php/JAV1N1/article/view/42/133>
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: AlfaBeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Bandung: AlfaBeta.