

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T.Y. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.
- Budiyanto dan Yunus, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasiitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono Ph.D. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado*. *Jurnal EMBA*, vol. . Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Helien. 2004. *Econometric Analysis*. 5th Ed., Prentice Hall. (Upper Saddle River, NJ)
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2013). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang* . *Prosiding Konferensi Nasional Ppni Jawa Tengah 2013*, 247-252.
- Kurniana. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Indonesia.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education*.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT Macanan Jaya Cemerlang
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo*. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11)
- Nasution. (2004). Pembelajaran Quantum Learning. Bandung: Aglesindo
- Nepe, L., Mudayati, S., & Susmini. 2017. Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Nursing News*, 2, 503-513.
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta. CV. Sagung Seto
- Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandiung Dago*. *Jurnal e-proceeding of Applied Science*, Vol. 3, No. 2. Bandung: M
- Universitas Telkom Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*. Bandung: CV. Alfabet
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyo, P. B. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Surakarta: Stikes Kusuma Husada.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11. No. 1. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- Tjiptono, fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Cetakan kedua, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wulandari, Anastasia Anita. 2017. *Skripsi: Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Prambanan Express Stasiun Tugu Yogyakarta)*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

Yazid, 2003, *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi*, Edisi kedua,. Yogyakarta; Penerbit Ekonisia

https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/UU_36_2009_Kesehatan.pdf
diakses pada tanggal 26 Oktober 2020