

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriane, M. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 4(3). 95–101.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* : Pustaka Sinar Harapan.
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis* : Quantum Sinergis Medis.
- Dahlan, M. S. (2015). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan* : Epidemiologi Indonesia.
- Djaali. (2013). *Psikologi Pendidikan* : Bumi Aksara.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan* : PPM.
- Hakim, A. R. (2006). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Tasikmalaya Tahun 2006*. Universitas Indonesia.
- Halimatusa'diah. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Helmawati, T. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Henny, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pringadi Medan Tahun 2016*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hidayat, A. (2012). *Tutorial Rumus Chi Square dan Metode Hitung*. <https://www.statistikian.com/2012/11/rumus-chi-square.html>. Diakses tanggal 26 Agustus 2020.
- Hidayat, A. A. A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data* : Salemba Medika.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* : PT. Elex Media Komputindo.
- Istiqomah, N. F. (2016). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015*. Universitas Negeri Semarang.
- KBBI, O. (2016). *kualitas*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kualitas>. Diakses tanggal 24 Juli 2020.
- Keputusan Menteri Kesehatan No 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. <http://manajemenrumahsakit.net/wp-content/uploads/2012/08/PMK-No-129-tahun-2008-tengan-SPM-RS->

*lengkap.pdf*. Diakses tanggal 25 Juli 2020.

Kotler, P. (1994). *Marketing Management* : Prentice Hall Inc.

Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran* : PT. Prenhallindo.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* : Salemba Empat.

Mubarak, W. I., & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi* : Salemba Medika.

Peraturan Menteri Kesehatan No 12 Tahun 2013 Tentang Pola Tarif BLU Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan. <https://perundangankesehatan.net/docman/frontend/view/id/1460>. Diakses tanggal 25 Juli 2020.

Peraturan Menteri Kesehatan No 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>. Diakses tanggal 25 Juli 2020.

Prihata, J. (2009). *Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) Di Kabupaten Cirebon Tahun*. Universitas Indonesia.

Profil RSU Rachma Husada. <http://rsurachmahusada.com/>. Diakses tanggal 24 Juli 2020.

Rafsanjanie, E. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Klinik Anak RSUD Kota Bekasi Tahun 2013*. Universitas Indonesia.

Riszeki, W. (2008). *Penilaian Kualitas Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Dengan Metode Servqual*. Universitas Indonesia.

Sardiman, A. M. (1990). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* : Raja Grafindo Persada.

Setianingrum, R. E. B. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah di RSUD Kota Madiun Tahun 2017*. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.

Sudarwati. (2015). *Hubungan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Dengan Perilaku Caring Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan Berdasar Teori Jean Watson*. Universitas Airlangga.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* : Alfabeta.

Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. 6(1). 9–15.

Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas*

*Padanaran Kota Semarang. Universitas Diponegoro.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.  
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/36tahun2009uu.htm>. Diakses  
tanggal 16 Agustus 2020.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah  
Sakit. <http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>. Diakses tanggal 24 Juli 2020.

Utomo, S. (2010). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. X Dengan Menggunakan Metode Servqual*. Universitas Indonesia.

Walgito, B. (2005). *Pengantar Psikologi Umum* : Andi Offset.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano* : PT Indeks.

Wiyono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* : Airlangga University Press.

Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* : Ekonisia.