

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. (1997). "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan*, No.5
- Batinggi, Achmad., Badu, Ahmad. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (1988). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons,.
- Hardiyansyah, H. (2017). *Manajemen pelayanan dan pengembangan organisasi publik*. Gava Media
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Inu, Kencana, Syafiie. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kencana, Syafiie., Inu. (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi public: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Lupiyoadi. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mahmudi (2010), *Manajemen Kinerja Sektor Pu blik*, Edisi Kedua, UPP. STIM. YKPN, Yogyakarta.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi

Aksara.

Muhidin, M. A. (2011). *Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Setia.

Napittupulu, Paimin. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.

Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, H. (2011). *Metode penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Sugiyono. (2010a). *Statistik untuk Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. (2010). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung. Ilmu Administrasi Publik Kontemporer. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, Fandy., Anastasia, Diana. (1995). *Total Quality Management*.

Undang-Undang

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010.

Pasal 2 Ayat 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

- Abdillah. Ramdan. (2008). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat.
- Aliman, Nor, Khasimah. & Normila, Mohamad, Wan. (2013). *Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia*. International Journal of Marketing Studies; Vol. 5, No. 4; 2013. <http://dx.doi.org/10.5539/ijms.v5n4p15>
- Kesuma, Tanudjaya, Pratama. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali*. Universitas Trisakti. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Volume 7, No.1 Tahun 2014
- Kuruuzum, Ayse. & Can. Deniz. Koksul. (2010). THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON BEHAVIORAL INTENTION IN HOSPITALITY INDUSTRY. INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT STUDIES. Vol 2, No 1, 2010 ISSN: 1309-8047
- Larasati, Putri, Yulia. & Hardi, Utomo. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). Among Makarti Vol.10 No.19, Juli 2017
- Lobo, Antonio. (2007). *Enhancing Singapore travel agencies' customer loyalty: An empirical investigation of customers' behavioural intentions and zones of tolerance*. International Journal of Tourism Research 9(6):485 – 495.
- Purwianti, Lily & Karen, Tio. (2017). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *BEHAVIOURAL INTENTION*. Volume 17, Nomor 1, November 2017, pp 15-32.
- Minsoo, Jung., Keon-Hyung, Lee., Mankyu, Choi. (2009). *Perceived Service Quality among Outpatients Visiting Hospitals and Clinics and Their Willingness to Re-utilize the Same Medical Institutions*. J Prev Med Public Health 2009;42(3):151-159. DOI: 10.3961/jpmp.2009.42.3.151
- Nova, Bella, Tandijaya, Trixie. (2018). *Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Pendidikan*

Tinggi. JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN, VOL. 12, NO. 2, OKTOBER 2018: 84–93. doi:10.9744/pemasaran.12.2.84–93

Pasuraman. A., Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. Marketing Science Insitute, Cambridge. MA. Journal Retailing. Volume 64

Prabhu., Ranaweera. (2003). The influence of satisfaction, trust and switching barriers on customer retention in a continuous purchasing setting. *International Journal of Service Industry Management* 14(4). DOI: 10.1108/09564230310489231

Purwianti, Lily. & Karen, Tio. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention*. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Volume 17, Nomor 1, November 2017, pp 15-32

Pasuraman. A. Zeithaml, Valarie. A. & Berry, Leonard. L. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. April 1996 *Journal of Marketing* 60(2) DOI: 10.2307/1251929

Ramez, Wantek. (2012). Patients ' Perception of Health Care Quality , Satisfaction and Behavioral Intention : An Empirical Study in Bahrain. Corpus ID: 17573245.

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

Zarei, Ehsan. (2015). *Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 28 No. 8, 2015. pp. 778-790. DOI 10.1108/IJHCQA-09-2014-0097

Skripsi

Indriyanty, Dewi Retno. (2010). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. *Skripsi*. Universitas Diponegoro.

