

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D.; Dirga; Mukarromah, S.; Adliani, N.; dan Sukrasno. 2019. Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame. Jurnal Farmasi Malahayati. Volume 2, No. 1.
- A Muwafik Saleh . 2010. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Andriane M, Susmaneli H. 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. 2018;4(3):95:101
- Ardi Wibowo dan faurani santi singagerda (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan rawat jalan di klinik kosasih tirtayasa Bandar lampung setelah menggunakan QR Code berbasis system informasi pengaduan pasien. Jurnal institut informatika dan bisnis darmajaya. 3 agustus 2023.
- Budiastuti. 2002. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media. Jakarta.
- Burhanuddin, N. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 12(1), 41-46.
- Barnes (2003). *Voice of the Customer*, Wiley International Encyclopedia of Marketing. Boston

Philip Kotler (2019). *Marketing Management*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Hasan, S. & Putra, A. H. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 18(3), p. 184-196.

Indri Hafizza Lubis. Skripsi: Analisis kepuasan pasien ranap dengan rawat inap kelas III di rumah sakit TK.IV madiun. menggunakan metode Teoriya reshenia izobretatelskikh zadacth (TRIZ) di RSUD DR.H. Kumpulan Pane

Ika Lisdiana. Kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

Retno Sugianto. 2018. "*Mutu pelayanan kesehatan prespektif internasional*". Jakarta: EGC

Kafa Alfarabi. 2013. "*Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*". Yogyakarta: Nuha Medika.

Penang & Kheng (2010). Strategic marketing: Market- oriented corporate and business unit planning. In *Strategic Marketing: Market-Oriented Corporate and Business Unit Planning*. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-18417-9>

Vigaretha & Handayani. 2018. "*Cara mudah memahami manajemen kesehatan dan rumah sakit*". Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Suarjana. 2015. "*Manajemen Pemasaran Usaha Rumah Sakit dan Klinik*". Yogyakarta: Nuha Medika.

WY. Stanton (2020). *Buku Komunikasi Pemasaran* (Issue July). <https://www.researchgate.net/publication/342644678>

Neni Yulianita. 2005. "*Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*". Yogyakarta: Pustaka Baru.

Kotler P, Armstrong G (2018). *Principle of Marketing*. New Delhi: Pearson

Kotler P, Keller (2016). *Marketing Strategic*. Jakarta: Gramedia

Aditama (2002). *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Soejadi (1996). Upaya peningkatan Bed Occupation Rate Rawat Inap RS. Yogyakarta: Pustaka Baru.

UU no. 29 Tahun 2004 : UU tentang Praktik Kedokteran

UU no.44 Tahun 2009: UU tentang Rumah Sakit pasal 31 dan 32

Tjiptono dan Chandra. (2005). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Dani.

Indarjati (2001). *Metodologi Riset Bisnis dan Kesehatan*. Banjarmasin. PT. Grafika Wangi Kalimantan.

Wijaya (1994). *Perilaku Konsumen*. Edisi Ketujuh .Jakarta: PT. Indeks.

Nurul Anissa. Skripsi: Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien

Gunawan (2013). Analysis Of Service Quality According BradyDan Cronin Concept In Pediatrics Clinic. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. p.23-24.

Leo Vandi Alfian dan dan M.Kurniawan adhie (2023). Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat beli ulang produk yakult di Bandar lampung. *Jurnal institut informatika dan bisnis darmajaya*. 3 agustus 2023. P20-28

Sugiono. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.