

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Appley, A. Lawrence dan Lee, Oey Liang. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, Gery dan Philip Kotler. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Arnold, J. A., Arad, S., Rhoades, J. A., & Drasgow, F. 2000. *The empowering leadership questionnaire: the construction and validation of a new scale for measuring leader behaviors*. *Journal of Organizational Behavior*, 249²269.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Azwar, S. 1997. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Bergman, B., Klefsjö, B. 2010, *Quality From Customer Needs To Customer Satisfaction. 3rd Edition*. Lund: Studentlitteratur.
- Cheraghi, Mohammad Ali, Maryam Esmaeili, and Mahvash Salsali. 2017. —*Seeking Humanizing Care in Patient-Centered Care Process.* *Holistic Nursing Practice* 31 (6): 359–68. <https://doi.org/10.1097/HNP.000000000000233>.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, ed. 3*, Yogyakarta, Andi.

- Ferdinand. 2002. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fiedler, Fred E. *A Theory of Leadership Effectiveness*. New York: McGrawHill, 1967.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al, 2014, *Multivariate Data Analysis, New International Edition.*, New Jersey : Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis (7th Edition ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Heizer, Jay and Render Barry. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, edisi 11*. Jakarta: Salemba Empat
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Gramedia Media Sarana Indonesia.
- Hijazi, H. H., Harvey, H. L., Alyahya, M. S., Alshraideh, H. A., Al abdi, R. M., & Parahoo, S. K. (2017). *The Impact of Applying Quality Management Practices on Patient Centeredness in Jordanian Public Hospitals: Results of Predictive Modeling*. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing, 55(2), 231-244. 004695801875473. <https://doi.org/10.1177/0046958018754739>
- kars.or.id/kriteria-rs/, 2022
- Kartono, Kartini, 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan (Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). *Distinguishing Between Employees' Perceptions Of Person–Job And Person–Organization Fit*. *Journal of vocational behavior*, 59(3), 454-470.
- McCormack, Brendan. 2003. “*Researching Nursing Practice: Does Person Centredness Matter?*” *Nursing Philosophy* 4 (3): 179–188.
- Mead, Nicola, and Peter Bower. 2000. “*Patient-Centredness: A Conceptual Framework and Review of the Empirical Literature.*” *Social Science & Medicine* 51 (7): 1087–1110.
- Mulyana, D. (2000). *Ilmu Komunikasi suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Northouse, Peter G. 2004. *Leadership Theory and Practice: Third Edition*. California: Sage Publication, Inc.
- Notoatmodjo, S., 2011. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes RI No 34 Tahun 2017 tentang Akreditasi Rumah Sakit PERSI, 2022
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Rajdeep Grewal, Joseph A. Cote, dan Hans Baumgartner. 2004. Kesalahan Multikolinieritas dan Pengukuran dalam Model Persamaan Struktural: Implikasi untuk Pengujian Teori. *Ilmu Pemasaran* 23, 4 (2004), 519–529. DOI: <http://dx.doi.org/10.1287/mksc.1040.0070>
- Rakhmat, J. (2002). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Schoot, Tineke, Ireen Proot, Ruud Ter Meulen, and Luc de Witte. 2005. “*Actual Interaction and Client Centeredness in Home Care.*” *Clinical Nursing Research* 14 (4): 370–93. <https://doi.org/10.1177/1054773805280093>.
- Shaller, Dale. 2007. *Patient-Centered Care: What Does It Take?* Commonwealth Fund New York.
- silomhospitals.com, 2022

- Silow, S, et all. 2006. *Patient Centered Care for Underserved Populations : Definition and Best Practices.*
- Singarimbun, M. (1995). *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3S
- Siregar, 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan.* Jakarta: EGC.
- Soedarmo,.AI., 2002. *Reformasi Perumahsakitan Indonesia.* Jakarta: Gramedia Widi Sarana Indonesia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan ke 9.* Jakarta: Kharisma Putra Utama
- Syamrilaode. 2011. *Kelebihan dan Kelemahan Metode Kuantitatif.* World Wide Web: <http://id.shvoong.com/writingand-speaking/presenting/2131807-kelebihan-dan-kelemahan-metodekuantitatif/>
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management. Edisi Revisi.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia, 2014
- Wahjosumidjo. 1987. *Kepemimpinan dan Motivasi.* Jakarta: Ghalia Indonesia
- Yuwono, dkk. 2003. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama: