

## DAFTAR PUSAKA

- Ika. (2016, April 15). *Industri jasa berpotensi besar terhadap Peningkatan Ekonomi Indonesia*. Retrieved October 1, 2019, from Universitas Gadjah Mada: <https://ugm.ac.id/id/berita/11510-industri-jasa-berpotensi-besar-terhadap-peningkatan-ekonomi-indonesia>
- Trinantoro, L., & Listyani, E. (2018, April 1). *Jumlah RS di Indonesia pertumbuhan RS publik*. Retrieved July 15, 2019, from PERSI: <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017, August 1). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2016*. Retrieved July 1, 2019, from Pusdatin: <https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-tahun-2017.pdf>
- Siloam Hospitals. (2018, January 5). *Siloam Hospitals Group*. Retrieved July 10, 2019, from Siloam Hospitals TB Simatupang: <https://www.siloamhospitals.com/en/Hospitals-and-Clinics/Hospitals/Siloam-Hospitals-TB-Simatupang>
- Siloam Hospitals TB Simatupang. (2018). *Dokumen medis Siloam Hospitals TB Simatupang*. Rekam Medis. Jakarta: Siloam Hospitals TB Simatupang.
- Departemen Kesehatan RI. (2005). *Buku petunjuk pengisian, pengolahan, dan penyajian data rumah sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- George. (2008). *Managing a modern hospital*. (A. Srinivasan, Ed.) New Delhi: Sage.
- Murante. (2010, January 30). *Patient satisfaction: a strategic tool for health services management (Unpublished master's thesis)*. Retrieved October 8,

- 2019, from Scuola Superiore Sant' Anna:  
[www.phdmanagement.ssup.it/dokumenti/awarded/murante\\_thesis.pdf](http://www.phdmanagement.ssup.it/dokumenti/awarded/murante_thesis.pdf)
- Hayati. (2010). Inpatient satisfaction in the medical and surgical ward in the state. *Journal of Community Health*, 16, 60-68.
- Lestariani, S. I. (2016, December). Pengaruh mutu pelayanan kebidanan dan komunikasi bidan terhadap kepuasan pasien di IRNA C RSUD Syarifah Ambami Rato Ebuh, Bangkalan. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 105-112.
- Yelena. (2017). *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Siloam Hospitals Lippo Village*. Universitas Pelita Harapan.
- Kementerian Kesehatan. (2018, February 12). *Kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien*. Retrieved July 5, 2019, from Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia:  
<https://www.persi.or.id/images/regulasi/permenkes/pmk42018.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2018, August 1). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2017*. Retrieved July 1, 2019, from Pusdatin:  
<https://pusdatin.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-tahun-2017.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Direktorat jenderal kesehatan masyarakat*. Retrieved May 25, 2019, from UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang RS:  
<http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>
- Azwar, & Azrul. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Atmawati, R., & M, W. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall. Jurnal Daya Saing.*

Supriyanto, & Ernawaty. (2010). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.

WHO. (2019). *Management and quality*. Retrieved November 19, 2019, from World Health Organization: <https://www.who.int/hospitals/management-and-quality/en/>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research . *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Pedoman teknis bangunan rumah sakit ruang rawat inap*. Retrieved from Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.

Wildan, M., Alimul, A., & Hidayat. (2013). *Dokumentasi kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Google Maps. (2019). *Google Maps*. Retrieved November 28, 2019, from Google: <https://www.google.com/maps/place/Siloam+Hospitals+-+TB+Simatupang/@6.2924036,106.7821202,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x2e69f1daf170dcab:0xfa9eef08dab4559!8m2!3d-6.2924036!4d106.7843089>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research method for business a skill building approach (6th Edition).

- Fink, L. D. (2003). *Creating significant learning experiences: An Intergrated Approach to Designing College Courses*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif dan r&d*. Bandung: Afabeta.
- Goodman, D. M., Burke, A. E., & Livingstone, E. H. (2013, January 23). Discharge Planning.
- Kolcaba, K., Tilton, C., & Drouin, C. (2006). Comfort Theory: A Unifying Framework To Enhance The Practice Environment. *The Journal of Nursing Administration*, 538-544.
- Kolcaba, K. (2003). *Comfort theory and practice: A vision for holistic health care and research*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Ikatan Dokter Indonesia. (2012). *Kode etik kedokteran indonesia*. Jakarta: Pengurus Besar Ikatan Dokter Indonesia.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: Afabeta.
- Siregar, & Syofian. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Singarimbun, & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Ghozali, I. (2010). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Supomo, B., & Indriantoro, N. (2002). *Metodologi penelitian bisnis*. Yogyakarta: BFEE UGM.
- Saifuddin, A. (2001). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Suryabrata, S. (1998). *Psikologi penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sudaryono. (2017). *Metode penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Walliman, N. (2011). *Research methods: The Basics*. London: Routledge.
- Supangat, A. (2007). *Statistika dalam kajian deskriptif, inferensi dan nonparametrik*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, F. (2006). *Pemasaran jasa, edisi pertama, cetakan kedua*. Malang, Jawa Timur: Bayumedia Publishing Anggota IKAPI.
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdai. (2006). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Kepmenkes RI No.129. (2014). *Permenkes No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.
- Kotler, & Philip. (2005). *Manajemen pemasaran, Jilid 1 Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia2005.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Malang: Banyumedia.
- Dorimulu, P. (2019, November 4). *Menkes Sambut Baik Peran Swasta di Bidang Kesehatan*. Retrieved from Berita Satu:  
<https://www.beritasatu.com/kesehatan/583576/menkes-sambut-baik-peran-swasta-di-bidang-kesehatan>
- Nofiana, H., & Sugiarso, S. (2011, March). Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, V(1), 90-106.
- Hostetter, M., & Klein, S. (2003, January). *In Focus: Improving patient flow -in and out of hospital and beyond*. Retrieved from The commonwealth fund:  
<https://www.commonwealthfund.org/publications/newsletter-article/focus->

improving-patient-flow-and-out-hospitals-and-beyond?redirect\_source=/publications/newsletter/focus-improving-patient-flow-and-out-hospitals-and-beyond

Alghamdi, F. S. (2014). The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi Medical Journal*, 35(10), 1271-1273.

