

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2009). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Iksari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 74-81.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1994). *Metodologi Penelitian Bidang Kedokteran, Cetakan III*. Jakarta: Fakultas Kedokteran UI.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bahfen, F. (2006). Aspek Legal Layanan Farmasi Komunitas Konsep "Pharmaceutical Care". *Majalah Medisina*, 18-20.
- Bhote, K. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Churchill, G. (1999). *Marketing Research: Methodological Foundations, 7 ed.* Fort Worth: The Dryden Press.
- Dahlan, M. S. (2014). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS, Edisi 6*. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Depkes. (1988). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*.

- Goetsch, D., & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Pennsylvania: Merrill.
- Hornby, A. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary 7th edition*. London: Oxford University Press.
- Irawan, H. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kalihutu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tujungan Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Kemenkes. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 340 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lameshow, S., & dkk. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan, Diterjemahkan Oleh Pramono Dibyo*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lewis, R., & Booms, B. (1983). The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing. *American Marketing Association, Chicago*.
- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing, 77-79*.
- Netemeyer, R., Bearden, W., & Sharma, S. (2003). *Scaling Procedures: Issues and Applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: McGraw-Hill.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-35.
- Pelayanan Belum Memuaskan, Kepala RSMY Minta Maaf.* (2017, April 18). Retrieved from [bengkulunews.co.id: http://www.bengkulunews.co.id/pelayanan-belum-memuaskan-kepala-rsmy-minta-maaf/](http://www.bengkulunews.co.id/pelayanan-belum-memuaskan-kepala-rsmy-minta-maaf/)
- Pelayanan RSMY Kian Memburuk.* (2015, Mei 20). Diambil kembali dari [bengkuluekspress.com: https://bengkuluekspress.com/pelayanan-rsmy-kian-memburuk/](https://bengkuluekspress.com/pelayanan-rsmy-kian-memburuk/)
- Pohan, I. S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Putri, N. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Instalasi Farmasi Satelit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap. *KTI*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Rengga, M. R. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Peiode Juli-September 2013. *KTI*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- RSUD M Yunus Bengkulu. (2017). *Profi, Visi, Misi dan Motto*. Diambil kembali dari RSUD Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu: <https://rsudmyunus.bengkuluprov.go.id>
- RSUD M Yunus Berbenah.* (2017, November 29). Diambil kembali dari [pedomanbengkulu.com: http://pedomanbengkulu.com/2017/11/rsud-m-yunus-berbenah/](http://pedomanbengkulu.com/2017/11/rsud-m-yunus-berbenah/)

- Santoso. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknologi Pertanian*, 12.
- Setiawan, I., & Kariasa, I. M. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta. *FIK UI*, 1.
- Sevilla, e. (1960). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah. *JURNAL ILMIAH EKONOMI ISLAM*, 67-68.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2009). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F., Chandra, Y., & Diana, A. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2000). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service; Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.