

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Alih Bahasa Andreas Winardi. Yogyakarta : Andi Offset.
- Firdaus. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. Riau. Dotplus Publisheher.
- Gasperz, Vincent. 2006. *Total Quality Management*. Jakarta. PT. Gramedia Utama.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta . PT. Gramedia Utama.
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program PLS 3.0*. Semarang : Universitas Diponegoro Semarang.
- Kadarman, dkk (2001). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indoneasia Jilid 2. Jakarta. Prenhallindo.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Melinium Jakarta. Prenhallindo.
- Pohan, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC 1643. Jakarta, pp. 144-154.
- Robbins Stephen, Coulter Mary. 2007. *Manajemen Stephen P. Robbins, Mary Coulter*. Edisi 8. Jakarta Indeks 2007.
- Tjiptono, Fandy, 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang. Bayumedia.

Jurnal-Jurnal

- Abror, Ahmad. Heri Abrianto. 2009. Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. Jakarta ; Politeknik.
- Ali, U. L. H. A. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Keperawatan diruang IGD RSUP Dr. Wahidin Sudirohusoda Makasar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 4, (2): 228-235.
- Atari, M., & Atari, M. (2015). *Brief emergency department patient satisfaction scale (BEPSS): Development of a new Pracial instrument*. *US National Library of Medicine National Institutes of Health. Emergency*, 3(3), 103-108.
- Badar, Muhammad. Hajrah. 2022. *Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep*. Vol. 1, No. 1. Kaizen.

- Fattah, Atika. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016. Universitas Alauddin. Makassar.
- Fantri, desi. Dkk. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Yasri Pontianak). FKIP Untan. Jurnal.
- Gunawan, Ketut. Sundring Pantja Djati. 2011. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol 13. No 1. Pp 32-39
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Rumah Sakit. Jogjakarta: *Gosyen Publishing*.
- Isbandono, Prasetyo. 2009. Loyalitas Pelanggan : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Umum Syaiful Anwar Malang. *BISMA*. Vol I, No2, pp 131-139.
- Idris, E. (2012). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012.
- Kaban, W., Kandou G. D., & Lopian, L. H. (2015). Kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUP Prof. DR. Kanduo Manado. *E-jurnal Keperawatan*, 3(2), 37-47.
- Kristanto, Agung Yunus. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Usaha Susu Murni Siliwangi A- Karsan Bandung. Universitas Negri Yogyakarta. *Jurnal Manajemen*. Vol 19, No. 1. Pp 13-22.
- Mahfudhoh. Ikhwanul Muslimin. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *JIMKES*, Vol 8, No 1.
- Putri, Larasati Yulia. 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, pp 70-90.
- Rikayoni, 2019. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Tahun 2019. *Menara Ilmu*. Vol. XIV No. 01. 126-134.
- Rolando Jacobis, 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. Manado; Jurnal.
- Rochana, Nana, Noeh Djogotuga. 2020. Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *HNHS*.

Septiani A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, VII(1), 1–21.

Sukmalara, Dini (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III RSUD X. Jakarta. *Jurnal Afiat*, Vol 5, No 2. 83-92.

Utami, Tri Dyah, dkk. 2020. Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal of Hospital Management*. Vol. 3. No.2, pp 344-355.

Karya Tulis (Makalah, Skripsi, Paper, Tesis)

Alwy, Nurul, 2018. “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD HAJI MAKASSAR). Universitas Hasanuddin. Makasar.

Budiawati, Felicitas, 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Paisean, Persepsi Pasien, dan Kepercayaan Paisean serta Dampaknya Terhadap Behavioral Intention Pasien di Rumah Sakit Santo Damian Lembata Nusa Tenggara Timur*. Universitas Widya Mandira. Tesis.

Destifiana, Nina. 2015. *Hubungan Kejenuhan Kerja dan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Pelayanan Keperawatan di IGD dan ICU RSUD dr. R. Goetheng Taroenadibrata Prubalingga*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Skripsi.

Gusty, R. M., & Putry, Z. (2017). *Hubungan respons time perawat pada pelayanan gawat darurat dengan kepuasan pβsien di IGD RSUD dr. Rasidin Padang*. Padang: Universitas Andalas. Tesis.

Herawati, susi. 2006. *Analisis Faktor-Faktor Manajemen yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang Tahun 2006*. Universitas Diponegoro. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Semarang.

Kariasa, M., & Setiawan, I. (2013). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta*. Jakarta: FIK UI. Tesis.

Mayasari, Fitriyuli. 2015. *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015*. Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Indonesia. FKMUI.

Mumu, L.J, Kandou, G.D, Doda, D.V (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Syari, Yulianty. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat dr. Abdul Rivai Kabupaten Bantuk*. Universitas Terbuka; TAPM.

Tomsol, S. (2016). *Hubungan Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung*. Tesis. Bandung.

Trisnayanti, dkk. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Ngalle Kabupaten Takalar*. Unismuh Makasar.

Peraturan Perundang-undangan

Kementerian Kesehatan RI. (2012). *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap*. Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.

Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.



**UPT. PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

Nomor Pokok Perpustakaan: 5371002D2020114

Jl. Prof Dr. Herman Johannes, Penfui Timur, Kupang Tengah, Kab. Kupang.
Website: <https://perpustakaan.unwira.com/> e-mail: lib.unwira@gmail.com

SURAT KETERANGAN HASIL CEK

PLAGIASINomor:

88/WM.H16/SK.CP/2024

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yongky Gousario
NIM : 811212007
Fakultas/Prodi : FEB/Magister Manajemen
Dosen Pembimbing : 1. Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
2. P. Dr. Yulius Yasinto, SVD, M. A, M. Sc
Judul Tesis : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Terhadap
Loyalitas Pasien Di IGD Rumah Sakit Tk III
Wirasakti Kupang

Tesis yang bersangkutan di atas telah melalui proses cek plagiasi menggunakan Turnitin dengan hasil kemiripan (*similarity*) sebesar **12 (Dua Belas) %**.
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 02 Februari 2024 Kepala

UPT Perpustakaan,



Silvester Suhendra, S.Ptk