

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agus, Prawoto, Wahyuni. 1995. *Hukum Asuransi Dan Kesehatan Perusahaan*. Yogyakarta : BPFE
- Ali hasan. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Arief Suryono. 2003. *Tanggung Jawab Penanggung Dalam Asuransi Kesehatan Di Indonesia*. Surabaya : Universitas Erlangga
- Arifin, Johan. 2009. *Etika Bisnis Islam*. Semaramh : Walisongo Press, Cet Ke -1
- Basu Swasta dan Irwan. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yokyakarta : Liberty
- Cahyadi, A. 2007. *Antara Kepuasan Pasein Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Covelo G. Cevilla, dkk. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitas Indonesia : 26
- David, Fred R. 2011. *Srategic Management*. Jakarta : buku 1 edisi 12
- Depkes RI. 2002. Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/XI/III/2002, *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah*.
- Dewan Syarian Nasional-Mejlis Ulama Indonesia. 2016. *Pedoman penyelenggaraan rumah sakit syariah*. Jakarta : DR. K.H. Ma'ruf Amin
- Faisal, Sanafiah. 1981. *Metode Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data*. Yokyakarta : ANDI. hal 22
- Fandy Tjiptono. 2005, *Gregius Chandra, Service, Quality, dan Satisficaton*. Yokyakarta : Andi Offset
hal 44
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yokyakarta : grava media
- Kamsir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : Raja grafinde persada
- Kenedi, Jon. 2017. *Metode Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Padang. hal 129

- Mentri Kesehatan RI. 2008. Nomor : 129/MENKES/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : DR. Dr. Siti Fadilah Supari, Sp. JP(K)
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Yogyakarta : Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Remaja Prosda Karya
- Monier, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi aksara
- Muhammad arif ramadhan. 2021. *Strategi Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah ADNAAN WD Kota Peyakumbuh Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pasein Selama Masa Pandemi.*(Riau : Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim).
- Rahmadi. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin : Antasari Preaaa. hal 66
- Rambat Lumpiyadi dan Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : salemba Empat
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi pelayanan publik : teori kebijakan, dana*. hal 13
- Siyoto, Sandu, Ali sodik. 2015. *Dasar metode penelitian*. Bandung : Alfabeta. Hal 77-78
- Slamet, Yulius. 2019. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sogiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Sogiyono. 2019. *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif H&D*. Bandung : Alfabeta
- Suparman. 2019. *Service excellence*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Susatyo Herlambang. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : goeyen Publishing
- Teguh, Muhammad .1999. *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta PT. Raja Grsfindo Persada. Hal 122

William F. Glueck. *Business Policy and Strategic Management*. Tokto : McGraw-Hill Kogakusha Ltd, Copyright 1976.

JURNAL

Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992) *MEASURING SERVICE QUALITY : A RE-Examination and Extension*. *Jurnal Of Marketing* 56(3) : 55-68

Dotchin, J. A., and Oakland, J. S. (1994). *Total Quality Management In Services*. *International Jurnal Of Quality & Realibility Management*, 11 (3) : 27-42

Nurhadi. 2018. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*. (Jurnal Ekonomi dan Bisnis) vol 2

Pasuramanan, A., Zeuthmanl, V.A. and Berry, L.L. (1988) *SERVEQUAL : a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Jurnal of retailing* 64 (1) : 12-40

Ucok. (2018). *Strategi peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit umum PADANGSIMPUAN*. (Jurnal At-Tijaroh). Vol 4

Turner, P. D. & Pol, L, G. (1995). *Beyond Patient Satisfaction*. *Jurnal Of Health Care Marketing*, 15 (3). PP. 46

Wahyu susilistiadi. (2001). *Telemedicine Sebagai Strategi Pelayanan Rumah Sakit Pada Era Pandemi Covid-19*. (Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia). Vol 6