

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkarim, Alim. *Penuntun Belajar PPKN 2 (Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan) Berdasarkan Kurikulum Baru GBPP 1994*. Bandung. Ganeca Exact. 1994.
- Achmadi, Umar Fachmi. *Kesehatan Masyarakat. Teori dan Aplikasi*. Jakarta. Rajawali Pers. 2014.
- Ali, M.B. dan T. Deli. *Kamus Bahasa Indonesia*. Bandung. Citra Umbara. 1997.
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung. Alfabeta. 2007.
- Al-Qur'an terj. Bandung. CV Penerbit Diponegoro, 2010.
- Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Amara Books. 2003.
- Buku Profil Rumah Sakit Kumala Siwi. Kudus. 2012.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa : Strategi Untuk Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta. Gramedia Pustaka, 1997.
- Indrianto, Nur dan Bambang Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta. BPFE. 2002.
- Kasmir. *Customer Service Excellent teori dan praktik*. Jakarta. Rajawali Pers. 2017.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management thirteenth edition*. Jakarta. Erlangga. 2008.
- Lovelock, Christopher Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*. Jakarta. Erlangga. 2011.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta. Salemba Empat. 2001.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat. 2013.
- Mahmud, Marzuki. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta. Rajawali Pers. 2012.
- Marzuki. *Metodologi Riset*. Yogyakarta. Ekonosia. 2005.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara. 2009.
- Poerwadarminta, W.J.S. *Kamus Besar Bahasa Indoneisa Edisi III*. Jakarta. Balai Pustaka. 2006.
- Ratminto dan Atik Seti Winarsih. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's*

- Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005.
- Rivai, Veithzal Bachtiar, dan Boy Rafli Amar. *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta. Rajagrafindo Persada. 2013.
- Saebani, Beni Ahmad. *Filsafat Ilmu dan Metode Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia. 2015.
- Sopiah dan Syihabudhin. *Manajemen Bisnis Ritel*. Yogyakarta. Andi. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta. 2012.
- Sujarweni, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta. Pustaka Baru. 2015.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (life and general) : Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta. Gema Insani Press, 2004.
- Suprpto et.al., *Kewarganegaraan 1*. Jakarta. Bumi Aksara. 2003.
- Tim Penyusus Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka. 1989.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi. 2000.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. *Total Quality Management* Edisi revisi. Yogyakarta. Andi. 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Andi. 2008.
- Walgito, Bimo *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi. 2002.
- Wibowo, *Perilaku Dalam Organisasi* Edisi II. Jakarta. RajaGrafindo Persada. 2016.
- Agung Utama, *Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003.
- Imrotul Khasanah dan Octarina Dina Pertiwi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*, Aset, Vol.12, No.2, Februari 2010.
- Herman Ranted an Dyah Muntiarin, *Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Badan Kesehatan di RSUD Morangan Sleman DIY*, Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik, Vol. 03, No. 1, Februari 2016

- Steffi Mongkaren, *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*, Jurnal EMBA, Vol.1, No.4, Desember 2013.
- Tri Rini Puji Lestari, *Pelayanan Rumah Sakit bagi Masyarakat Miskin (Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia)*, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, Vol. 5, no.1, Agustus 2010.
- Afdhal Arman, “Penalaran Ilmiah, Berfikir Deduktif, Berfikir Induktif”, (Wordpress), 08 Januari 2016, <https://afdhalarman.wordpress.com/2016/01/08/penalaran-ilmiah-berfikir-deduktifberfikir-induktif/>.
- Choironi, M. Alvin Nur. “Etika Berpendapat Ala Rasulullah”, Februari 2016, (Islamlib), <http://islamlib.com/gagasan/etika-berpendapat-ala-rasulullah/>.
- From dalam Islam, “Hukum Dalam Islam Menahan Hak Orang Lain”, Dalam Islam.com, diunduh pada 03 Mei 2019, pukul : 09:30 wib, <https://dalamislam.com/hukum-islam/hukum-dalam-islam-menahan-hak-orang-lain>.
- Ridlwan, “Pelayanan Publik Menurut Islam”, Tribun News.com, 06 November 2015, <http://aceh.tribunnews.com/2015/11/06/pelayanan-publik-menurut-islam>.<https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kualitas-pelayanan-menurut-perspektif.html?m=1>.
- RSU Kumala Siwi Kudus Sinkronkan Rujukan JKNKIS.” RS. Kumala Siwi, diakses pada Jum’at, 14 September, 2018. <http://www.rsukumalasiwi.com/beritadetail-72-rsu-kumala-siwi-kudus-sinkronkan-rujukan-jknkis.html>.
- Syahid, Ahmad. “Persepsi Pandangan Al-Qur’an”, Ahmad Syahid (Wordpress), 28 Mei 2017, <https://syahid14.wordpress.com/2017/05/28/persepsi-pandangan-al-quran-oleh-ahmad-syahid/>
- Tips Serba Serbi, “Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam”, Tips Serba Serbi (blogspot), Maret 2015,