

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David. 1991. *Managing Brand Equity : Capitalizing On The Value Of A Brand Name*. New York : The Free Press.
- Abizar. 1998. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Depdikbud.
- Ajrinasari, Tsaqila, dkk. 2014. "Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit (Studi Kasus Pada IRJ RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. 14 (2) : 1-6.
- Akbar, Moh. Muzahid dan Noorjahan Parves. 2009. "Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty". *ABAC Journal*. 29 (1) : 24 – 38.
- Algifari. 1997. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- A.Mahmud, K. Jusoff, St. Hadijah. 2013. "The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry". *World Applied Science Journal* 23(3) : 354 – 359.
- Anderson, E.W dan M. W. Sullivan. 1993. The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science*. 12 (2) : 125-143.
- Anderson, Eugene W, *et al.* 1994. Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability : Findings From Sweden. *Journal of Marketing*. 58 (3): 53-66.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
- Bajari, Abner H. 2008. Analisis Kualitas Layanan Bagi Peserta Askeskin di Puskesmas Candilama Semarang. UNDIP : Semarang.
- Barsky, J. 1994. *World Class Customer Satisfaction*. Irwin Professional Publishing.
- Bei-Lien Ti dan Yu-Ching Chiao. 2001. "An Integrated Model For The Effects of Perceived Product, Perceived Service Quality, and Perceived Price Fairness on Consumer Satisfaction and Loyalty". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*. 14 : 125 – 140.

- Berman, Evan M. 1998. *Productivity in Public and Non Profit Organization*. USA : Victoria University of Wellington.
- Cahyono, J.B. Suharjo B. 2008. *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktek Kedokteran*. Yogyakarta : Kanisius.
- Chang, Wen-Jen dan Yen-Hsiang Chang. 2012. "Patient Satisfaction Analysis : Identifying Key Drivers and Enhancing Service Quality of Dental Care". *Journal of Dental Sciences*. 8(2013) : 239-274.
- Churchill, Gilbert A, an Carol Suprenant. 1982. "An Investigation In to the Determinants of Customer Satisfaction". *Journal of Marketing Research*. 491-504.
- Cleland, Alan S. 1996. *The Market Value Process : Bridging Customer and Shareholder Value*. San Fransisco : Jossey – Bass.
- Crosby, Lawrence dan Stephens. 1987. "Effects of Relationship Marketing on Satisfaction, Retention and Prices in the Life Insurance Industry". *Journal of Marketing Research*. 24 (4) : 404 – 411.
- David L. Goetsch dan Stanley B. Davis. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Denhardt, Denhardt. 2003. *The New Public Service*. New York : M.E. Sharpe.
- Departemen Kesehatan RI. 1996. Akreditasi Rumah Sakit / Internasional Perspektif dalam Peningkatan Mutu Pelayanan. Jakarta.
- . 2000. *Paradigma Baru Pelayanan Kesehatan Indonesia*. Jakarta.
- . 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan". *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17 (2) : 114 – 126.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- . 2012. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- . 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Elgar, Edward. 2000. *Beyond The New Public Management*. USA : Massachusetts.

- El Salam, Shawky, dan El – Nahas. 2013. "The Impact of Corporate Image and Reputation on Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Testing The Mediating Role. Case Analysis In An International Service Company. *The Business and Management Review* 3(2) : 177-196.
- Faezipour, Misagh and Susan F. 2013. "A System Dynamics Perspective of Patient Satisfaction in Healthcare". *Procedia Computer Science* 16 : 148-156.
- Farhat Reshma dan Khan, Bilal Mustafa. 2011. "Importance of Brand Personality to Customer Loyalty : A Conceptual Study. *New Media and Mass Communication*. 1 : 1 – 8.
- Feigenbaum, and Feigenbaum. 2009. *The Power of Management Innovation*. New York : McGraw- Hill.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons. 2001. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology Volume 1*. McGraw-Hill.
- Frederickson, George dan Johnson. 1999. *Public Management Reform and Innovation*. Alabama : The University of Alabama Press.
- Garcia, Helio Fred. 2014. *The Power of Communication : Skill to Build Trust, Inspire Loyalty and Lead Effectively*. USA : Pearson Education Ltd.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- . 2002. *Balanced Scorecard Dengan Six Sigma*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 2007. *Service Management and Marketing : Customer Management in Service Competition*. Chichester : Wiley.
- Gunawan, Ketut dan Djati. 2011. "Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 13 (1) : 32-39.
- Hair, Joseph F, dkk. 1995. *Multivariate Data Analysis : With Reading*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hakim, Abdul. 2004. *Analisis Data Kuantitatif*. Malang : Surya Pena Gemilang.
- Hayes, Bob E. 1998. *Measuring Customer Satisfaction*. USA : Wisconsin.

- Haynes, Philip. 2003. *Managing Complexity in the Public Services*. McGraw Hill : USA.
- Hellier, dkk. 2003. "Customer Repurchase Intention : "A General Structural Equation Model". *European Journal of Marketing*. 37 : 1762 – 1800.
- Herdiana, Devy. 2010. Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Kerangka Model Integrasi Balanced Scorecard dan Six Sigma (Studi Kasus Pada RSUD. Dr. Saiful Anwar). UB : Malang.
- Hidajahningtyas, Nurullah. 2013. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekutif RSUD Ir. Soebandi Jember. *JEAM* 12 (1) : 39-53.
- Hirschman, Albert O. 1970. *Exit, Voice, and Loyalty*. USA : Harvard College.
- Irmawati. 2015. *Manajemen Pemasaran di Rumah Sakit*. Institut Ilmu Kesehatan : University Press.
- Irmawati, Kusniasari. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres". *Jurnal Manajemen dan Bisnis BENEFIT*. 15 (1): 1-16.
- Jabbara, Joseph G dan Dwivedi. 1989. *Public Service Accountability : A Comparative Perspective*. USA :Kumarian Press, Hartford.
- Javalgi, Rajshakhar Whipple dan Thomas W. McManamon. 1992. "Hospital Image: A Correspondence Analysis Approach". *Journal of Health Care Marketing* 12 (4) : 34 – 41.
- Jony Oktavian Haryanto, Ollivia. 2009. "Pengaruh Faktor Pelayanan RS, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura". *Jurnal Ekonomi Bisnis* 14 (2).
- Kandampully, Jay dan Suhartanto, Dwi. 2000. "Customer Loyalty In The Hotel Industry : The Role Of Customer Satisfaction and Image". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2000 : 346-351.
- Kesuma, Ida Ayu Werdiningsih, dkk. 2013. "Service Quality Influence on Patient Loyalty : Customer Relationship Management As Mediation Variable (Study on Private Hospital Industry in Denpasar. *International Journal of Business and Commerce*. 2 (12) : 1 – 14.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, Philip, dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002 – Astra Motor Siliwangi Semarang)". *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1(1) : 37 – 45.

- Kusdyah, Ike. 2012. "Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Klinik Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran* 7 (1) : 25-32.
- Lane, Jan Erik. 2000. *New Public Management*. London : Routledge.
- Laohasirichaikul, Bunthuan dan Howard. 2008. "Effective Customer Relationship Management of Health Care : A Study of Hospitals in Thailand. *Journal of Management and Marketing Research*. 2008: 1-12.
- Lele, M.M. and Sheth, JN. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utaman.
- Lovelock C. 1988. *Managing Services : Marketing, Operations and Human Resource*. London : Prentice Hall International Inc.
- . 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum : Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manullang, Ida. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan. USU : Medan.
- Maria, Silvia, dkk. 2003. "Hubungan Citra Toko Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pasar Swalayan BP Surabaya", *Unitas*, 11 (1) : 65 – 77.
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 6 (2) : 123-136.
- McClave, dkk. 2010. *Statistik*. Jakarta : Erlangga.
- McKevitt, David. 1998. *Managing Core Public Services*. Blackwell Publishers : Malden, Massachusells USA.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta PT. Bumi Aksara.
- Mulyodiharjo, Sumartono. 2010. *The Power of Communication*. Jakarta : Kelompok Gramedia.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Niven, Paul R. 2002. *Balanced Scorecard Step By Step : Maximizing Performance and Maintaining Results*. Amerika Serikat : Canada.

- N.N. Yuliarmi dan P. Riyasa. 2007. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar". *Buletin Studi Ekonomi*. 12 (1) : 9-28.
- Nursiana, Adinoto. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Intermediasi Kepuasan dan Nilai yang Dirasakan Nasabah. *Ultima Management*. 3(1) : 1-15.
- Oliver, dan De Sarbo, W.S. 1988. Response Determinants in Satisfaction Judgements. *Journal of Consumer Research*. 14 : 495 – 507.
- Osborne, David dan Ted Gaebler. 1992. *Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison Wesley.
- Palilati, Alida. 2007. "Pengaruh Nilai Pengguna Layanan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7 (1) : 73 – 81.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pola Tarif Badan Layanan Umum Rumah Sakit
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Pratisto, Arif. 2009. *Statistik Menjadi Mudah dengan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Putra, Cokorda Gde Dharma. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan pada PDAM di Kabupaten Jember. Udayana : Denpasar.
- Qin, Hong dan Victor R. Prybutok. 2012. A Quantitative Model for Patient Behavioral Decisions in the Urgent Care Industry. *Socio Economic Planning Sciences*. 47 (2013): 50-64.
- Rai, I Gusti Agung. 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Rachmawati, Rina. 2010. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan)". *Teknubuga*. 2(2): 66 – 79.
- Rakhmat, Jalaluddin. 1999. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Reni. 2007. Studi Mengenai Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Kesehatan pada Rumah Sakit Telogorejo Semarang). UNDIP : Semarang.

- Rita, Alfin. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Citra, Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Provinsi Jawa Timur). UB : Malang.
- . 2013. "Mediation Effects on Customer Satisfaction and Service Quality Products Quality of Customer Loyalty". *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 5 (6) : 735 – 745.
- Robbins, Stephens, P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Robert S. Kaplan, David P. Norton. 1996. *Balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action*. Yati Sumiharti (editor). 1996. Erlangga. Peter (Penerjemah). 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta.
- Rookes, Paul dan Jane Willson. 2000. *Perception*. Routledge Modular Psychology Series.
- Rust, Roland T dan Richard L. Oliver. 2000. "Should we delight the customer?" *Journal of the academy of marketing science*. 28 : 86-94.
- Sabarguna, Boy. 2009. *Manajemen Rumah Sakit, Jilid 1*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- . *Manajemen Rumah Sakit, Jilid 2*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- . *Manajemen Rumah Sakit, Jilid 3*. Jakarta : CV. Sagung Seto.
- Sadjiarto, Arja. 2000. "Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintahan". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 2 (2) :138 – 150.
- Santi, Tuti Ari. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Pengesahan Badan Hukum Perseroan Terbatas di Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Departemen Hukum dan HAM RI. UI : Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Multivariate*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- . 2003. *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta : Andi.
- Savas, E.S. 2002. "Competition and Choice in New York City Social Services". *Public Administration Review*. Vol 62 (1) : 67 – 76.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance*. Malang : CV. Mandar Maju.
- Setyawati, Indah. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Word of Mouth (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang). UNDIP : Semarang.
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Singh, J. dan Sirdeshmukh, D. 2000. "Agency of Trust Mechanism in Customer Satisfaction and Loyalty Judgements". *Journal of the Academy of Marketing Sciences*. 28 (1) : 150 – 167.
- Smith, Ami K, Ruth N Bolton, dan Janet Wagner. 1999. "A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery". *Journal of Marketing Research*. 36 (3) : 356 – 372.
- Solimun. 2010. *Analisis Multivariat Pemodelan Struktural*. Malang : CV. Citra Malang.
- Sri Hadiati dan Sarwi Ruci. 1999. "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Malang Area". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1) : 56 – 64.
- Sutarso, B. M. G. 2008. Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. PLN (Persero) di Wilayah Semarang. UNDIP : Semarang.
- Sugiyono. 2005 . *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- . 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Susanto, A.B. Wijanarko, Himawan. 2004. *Power Branding*. Bandung : Quantum Bisnis dan Manajemen (PT. Mizan Publika)
- Syariati, dkk. 2009. *Balanced Scorecard : Pedoman Praktis Pada Industri Manufaktur*. Malang : Brawijaya University Press.
- Thoha, Miftah, 2009. Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- . 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- dan Diana. 1996. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Trarintya, Mirah Ayu Putri. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). Udayana : Denpasar.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Lapangan Konduif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Trisnantoro, Laksono. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Tsiros M. Mittal V. 2000. Regret : A Model of it's antecedents and consequences in consumer decision making. *Journal of Consumer Research*. 26 : 401-417.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Utari, Woro. 2004. Loyalitas Pelanggan Pada Industri Jasa Penerbangan : Pengaruh Kualitas Layanan, Perbaikan Layanan dan Harga. UB : Malang.
- Utomo, Warsito, 2007. *Dinamika Administrasi Publik : Analisis Empiris Seputar Isu-Isu Kontemporer Dalam Administrasi Publik*. Yogyakarta : PT. Pustaka Pelajar.
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Edisi September-Desember. 15 : 161-167.
- Vigoda, Eran. 2002. *Public Administration*. New York : Marcel Dekker, Inc.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta : Andi.
- Weiten, Wayne. 2015. *Just The Facts 101 Textbook, Outlines, Highlights and Practice Quizzes Content Technologiez Inc and Cram 101 Textbook Reviews*.
- Westbrook, Robert A. 1987. "Product / Consumption – Based Affective Responses and Post – Purchase Processes". *Journal of Marketing Research*. 24 : 258 – 270.
- Widjajam Bernard T. 2009. *Lifestyle Marketing*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wu Chan, Chao. 2011. The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty. *African Journal of Business Management*. 5 (12) : 4873- 4882.
- Yuwono, Sukarno, Ichsan. 2006. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zarei, Ehsan, dkk. 2015. An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*. 7 (1) : 1 – 9.
- Zauhar Soesilo, 2001. "Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 1 (2) : 1 -12

- Zeithaml, Parasuraman, Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer perceptions and Expectations*. The Free Press. New York .
- . 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49: 41 – 50.
- . 1988. SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing* 64 (1) : 12 – 40.
- . 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing* 60 : 31 – 46.
- Agustiono, B. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang diakses pada tanggal 24 Juli 2014.
- Darwanto, Herry. 2006. Balanced Scorecard Untuk Organisasi Pemerintah, diakses pada www.bappenas.go.id tanggal 20 Desember 2014.
- EURIB. 2009. Aaker's Brand Loyalty Pyramid. European Institute for Brand Management.
- Islamy, irfan. 1999. Profesionalisasi Pelayanan Publik. Makalah yang disampaikan pada "Pelatihan Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Era Globalisasi" pada tanggal 12 Oktober 1999 di kabupaten daerah tingkat II Trenggalek.
- Pilot, 2004. Improving Customer Satisfaction In The Public Sector : Lessons from the Montgomery County Piccard Pilot. Maryland : Center for the Study of Social Policy diakses pada tanggal 25 Desember 2014.
- Razak, Arman. New Public Service (NPS) Perspektif Mutakhir Dalam Pelayanan Publik Oleh Arman Razak, S.AP, diunduh pada bdkmanado.kemenag.go.id/file/dokumen/NEWPUBLICSERVICE.pdf diakses pada tanggal 3 September 2015.
- RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Laporan Tahunan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang Tahun 2014. Malang.
- Suwardi. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Banyudono Kabupaten Boyolali Provinsi Jawa Tengah diakses pada tanggal 23 Maret 2015.
- Utarini, Adi. 2011. "Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia : Sistem Regulasi yang Responsif", disampaikan pada pidato pengukuhan jabatan guru besar pada Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Wilopo. 2002. Balanced Scorecard for Public, artikel disampaikan pada Workshop Public Sector Berbasis Balanced Scorecard Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya tanggal 27 April 2002.

Yogi S dan M., Ikhsan. Standar Pelayanan Publik di Daerah diakses pada Jurnal Online, 19 Maret 2010.

www.jurnalmalang.com diakses pada tanggal 15 Maret 2015.

www.vitaminaustralia.com diakses pada tanggal 10 Februari 2015.

www.suryamalang.tribunnews.com/2015/03/10/pasien-bpjs-ini-ditolak-rssa-malang diakses pada tanggal 3 September 2015.

www.catatan.otodidak.net/mencicipi-rsud-saiful-anwar-malang/ diakses pada tanggal 4 September 2015.

<http://www.radarnusantara.com/2015/05/lagi-lagi-rssa-malang-lakukan-mal.html> diakses pada tanggal 4 September 2015.

Rencana Strategis RSSA tahun 2010 – 2014 diakses pada www.rsusaifulanwar.jatimprov.go.id tanggal 17 April 2015.

Subanegara. 2011. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Diunduh pada <http://kebijakan.kesehatan.indonesia.net/sites/default/files/file/2011/INDIKATOR%20KINERJA%20RS.pdf>