

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. (2012). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Abdurrahman, N.H., (2022). *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Anis Fuad, K. S. N. (2020). *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Graha Ilmu
- Alfianti, K. R., Karimuna, S. R., & Rasma. (2017). Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Bahtera Mas. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2.
- Amin, M. A., Anwar., & Haeruddin. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Kembali Pasien Non Asuransi Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Daya Kota Makassar. *Jurnal Mitrasedhat*, 8.
- Amriza, Teuku. (2017). The Influence of Marketing Mix on Interest of National Helath Insurance Patient Re-Visitin Polyclinic at Hospital X. *International Journal of Sciientific and Research Publications*, 7.
- Afandi. (2018). *Definisi Manajemen dalam Perspektif Modern*. Penerbit Terang Jaya.
- Atik dan Ratminto. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basu Swastha dan Irawan, (2011), *Asas-asas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha (2020) *Manajemen Pemasaran*. BPFE Yogyakarta
- Dinas Kesehatan Kota Jambi. 2022. *Profil Kesehatan Kota Jambi Tahun 2021*. Jambi: Dinas Kesehatan Kota Jambi.
- Daga, Rosnaini. (2017). *Citra, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research And Consulting Institute.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W. (2016). *Consumer Behavior, 8th d*, Orlando: The Dryden Press.
- Feriyanto, Andri, & Shyta, Endang Triana. (2015). *Definisi Manajemen dalam Era Modern*. Penerbit Air Langga
- Farida, Naili (2021) *Dimensi Nilai dan Loyalitas Pelanggan*. Istana Agency

- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, M.S.P. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. PT Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media
- Handoko, Hani (2013). *Manajemen Pemasaran*. BPFY Yogyakarta.
- Hurriyati, R. 2018. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETA
- Kotler, P. (2014). *Marketing Manajemen 13 Jilid 1*. PT. Erlangga
- Kemenkes RI. 2009. *Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 *tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kafa, Rifqi. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke Tigabelas*, Terjemahan Bob Sabran, MM . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Diterjemahkan Oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press

- Stanton, W. J. (2016). *Pengantar Manajemen Pemasaran: Manajemen Pemasaran. Tiga Serangkai*
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi* (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supriyanto, & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran: Pemasaran Jasa*. ANDI
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 1973
- Zeithaml, V. A. (dalam Kurniawan, 2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank BRI terhadap Kepuasan Nasabah Cabang Jambi*.
- Zeithaml, Valerie. (2010). *Service Marketing Strategy*. Wiley International Encyclopedia of Marketing. 1