

DAFTAR PUSTAKA

- Anang, Firmansyah. 2019. *Marketing Strategi : Pemasaran (Dasar dan Konsep)* Surabaya. CV. Penerbit Qiara Media
- Asmuji, 2016. *Manajemen keperawatan konsep & aplikasi*. Yogyakarta. Ar-. Ruzz Media
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2021. *Data perkembangan jumlah rumah sakit swasta di Bandar Lampung tahun 2019 – 2021*. Tanjung Karang. Bidang Pelayanan Kesehatan
- Dinas Kesehatan Tulang Bawang Barat. 2022. *Data jumlah rumah sakit swasta di Bandar Lampung tahun 2020 – 2022*. Panaragan Jaya. Yankes
- Fakhriani, Rizka & Rimiyati, Hasnah. 2016. *Analisis Persepsi Kepuasan Pelanggan dalam Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Rawat Inap*. Dalam media.neliti.com diakses tanggal 30 Agustus 2023
- Gayanti, Tutut. Dkk. 2018. *Efektivitas intervensi Empathy Care Training untuk meningkatkan empati pada mahasiswa keperawatan*. Dalam www.journal.uii.ac.id diakses tanggal 30 Agustus 2023
- Gheorghe, Iuliana-Raluca & Liao, Mei-Na. 2018. *Investigating Romanian healthcare consumer behaviour in online communities*. Dalam www.sciencedirectassets.com diakses tanggal 30 Agustus 2023
- Hastono, Sutanto Prio. 2016. *Analisis data pada bidang kesehatan*. Jakarta. FKUI
- Khamida & Mastiah. 2018. *kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya*. Dalam <https://journal2.unusa.ac.id> diakses tanggal 30 Agustus 2023
- Kemendes RI, 2021. *Laporan Akuntabilitas Kinerja Ditjen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga
- Lestari, Lilis. & Ramadhaniyati. 2018. *Falsafah Dan Teori Keperawatan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Martin, Sebastian. 2017. *Faculty of Health Care and Social Services Management, University of Applied Sciences Upper Austria : Toward a*

Model of Word-of-Mouth in the Health Care Sector. Dalam www.tandfonline.com diakses tanggal 30 September 2023

Mehralian, G et al. 2022. *Journal BMC Nursing: Patients' perceptions of the quality of nursing services.* Dalam <https://bmcnurs.biomedcentral.com> diakses tanggal 2 Januari 2024

Mundakir. 2016. *Komunikasi Keperawatan : Aplikasi dalam Pelayanan.* Yogyakarta. Graha Ilmu

Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta. Rineka Cipta

Nursalam, 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta. Salemba Medika

Ratminto & Septi, Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka. Belajar

Ritonga, Imelda Liana. dkk. 2020. *Konsep Dasar Keperawatan.* Yogyakarta. Deepublish

RS Asy - Syifa Medika, 2022. *Medical Record RS Asy - Syifa Medika : Laporan Kunjungan Pasien Ranap & Rajal 2021 - 2022.* Daya Murni. Rekam Medis

RSUD Tulang Bawang Barat, 2022. *Medical Record: Laporan Kunjungan Pasien Ranap & Rajal 2021 - 2022.* Panaragan Jaya. Rekam Medis

Setianingsih, Ajeng & Hidayani. 2018. *Kepuasan ibu pasca persalinan pengguna BPJS kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Graha Permata Ibu Depok.* Dalam <https://journals.stikim.ac.id> diakses tanggal 2 Januari 2024

Shelton, 2018. *Service quality.* stikes <https://repositori.stikes-ppni.ac.id> diakses tanggal 30 September 2023

Sumardy, Marlin Silviana. 2017. *The Power of Word of Mouth Marketing.* Jakarta . Gramedia Pustaka Utama.

Suni, Arsaid. 2018. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan.* Jakarta. Bumi. Medika

Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran.* Andi. Yogyakarta

Undang-Undang RI, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang RS*. Jakarta

Undang-Undang RI, 2014. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan*. Jakarta

WHO, 2020. *Hospitals*. Dalam www.who.int diakses tanggal 22 Oktober 2023

Wijoyo, Cahyo Kusumo. 2020. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan word of mouth di rumah sakit EMC Sentul*. Dalam www.digilib.esaunggul.ac.id/ diakses tanggal 17 September 2023

Wuda, Roslina Lali & Suprapti, Ni Wayan Sri. 2017. *Pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan dan komunikasi WOM pada pasien rawat inap di Hospital Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste*. Dalam www.ojs.unud.ac.id diakses tanggal 29 September 2023