

DAFTAR REFERENSI

- Aaker, David. 2014. *20 Prinsip Esensial Mengelola dan Mengembangkan Brand*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Almomani, Reham Zuhier Qasim, Ruba Risheed Al-Ghdabi & and Khaled Mohammad Banyhamdan. 2020. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual analysis. *Management Science Letters 10 (2020) 1803–1812 Contents lists available at GrowingScience Management Science Letters*
- Bowles, JE. 2015. *Foundation analysis and design*, fifth edition, Singapore : McGraw –Hill.
- Bustami. 2016. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga : PT Gelora Aksara Pratama
- Cosma, Smaranda Adina. Madalina Valeanu, Marius Bota and Dan Cosma. 2020. easuring Patients' Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. *Sustainability 2020, 12, 1612*; doi:10.3390/su12041612 www.mdpi.com/journal/sustainability
- Fauzy, Septyana. Sutopo Patria Jati & Farid Agushybana. 2020. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Ibu Hamil terhadap Program Pendampingan Ibu Hamil oleh Gasurkes di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia Volume 8 Nomor 1 April 2020*
- Firdaus, N., Aditiawarman & Budiono, D.I., (2021) Kualitas Pelayanan Antenatal Berdasarkan Indeks Kepuasan Ibu Hamil. Original Research Indonesian Midwifery and Health Sciences Journal Volume 5 NO. 1, January 2021e-ISSN 2656-7806
- Ghozali, Imam & Hengky Latan. 2015. *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd Edition)*. Semarang: Undip
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi dan Analisis Multivariate dengan proses SPSS*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hapsara. 2016. *Penguatan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Harahap, P.H., Sikumbang, S.R., & Manalu, F.M., (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkatkepuasan Ibu Nifas Di Rsu Mitra Sejati Medan. *Jurnal Kesehatan Global, Vol. 3, No. 3, September 2020 : 130-139. e-ISSN:2614-7865*
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasanah, Nur. Sri Nuringwahyu, Daris Zunaida. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada

- Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika) *JIAGABI Vol. 9, No. 2, Agustus 2020, Hal. 185-191 ISSN:2302-7150*
- Jogiyanto dan Willy, 2015. *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFPE
- Jogiyanto, Hartono dan Willy Abdillah, 2014. *Partial Least Square (PLS)*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2015. *Principle Of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management. 13th edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 2. Jakarta : Prenhalindo.
- Kuncoro, M. 2015. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu. Manajemen: YKPN
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2012. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat 2015. *Praktikum Metode Riset. Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad, Ali, 2015, *Kesehatan Wanita, Gender dan Permasalahannya*, Nuha Medika, Yogyakarta
- Nursalam, 2016. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medik
- Perreault dan McCharty. 2012. *Pemasaran Dasar Edisi 16 Pendekatan Manajerial Global Buku 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Ranabhat, S., Thapa, T., Joshi, A., Chapagan. S., & Shrestha, S., (2019) Satisfaction Regarding Antenatal Care Services Among Pregnant Women Attending Selected Teaching Hospital. *Research Article Volume 2 - Issue 2: 30-34 / May 2019*
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Riduwan. 2016. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path. Analysis*, Bandung : Alfabeta.
- Rochadi (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Persalinan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Bersalin Bidan Nurcahyo*. Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- Sanusi, 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba empat.
- Sastradipoetra, K. 2013. *Perilaku Konsumen*. Bandung : Alfabeta
- Sekaran, Uma. 2016. *Research Methods for Business : A Skill Building Approach. 5th Edition*. United Kingdom : John Wiley & Sons Ltd

- Setiawan, Supriadi. 2016. *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor : Penerbit IPB Press.
- Simamora, Henry. 2013. *Paduan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia.
- Singarimbun, Masri. 2012 *Metode Penelitian Survei*, Pustaka. LP3ES Indonesia:Jakarta
- Soegoto, E.S 2016. Positioning Excellence –Based Model of Business Performance Supported by Market Orientation and Organization and Organization Innovation Among the Small and Medium Scale in Binong Jati Knitting Enterprises,Bandung.*Jurnal Bisnis & Manajemen ISSN: 1412-3681 Vol. XVII, No.1, pp 22-32*
- Sofyan. 2017 *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Subagyo. 2013. *Forecasting Konsep dan Aplikasi* Edisi Ketiga,. Yogyakarta : BPFE- Yogyakarta
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2017. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016:137., *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 4, Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2016:60-61 *Kepuasan Pelanggan : Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Jakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Brand Manajement and Strategy*. Yogyakarta : Andi
- Wati, D.S., & Sudana, I.M., (2019). Effect of Time and Waiting Facilities Toward The Satisfaction Level of Pregnant Women in Antenatal Care Services. *Public Health Perspectives Journal* 4 (2) 2019 157 - 163 p- ISSN 2528-5998 e-ISSN 2540-7945
- Yaasiinthya, A.Q & Wahyuati (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Stiesia. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. e-ISSN: 2461-0593
- Yuwono, 2015. *ESQ reformation*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka