

DAFTAR PUSTAKA

- Dinkes DIY.(2013). Profil Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta.<http://www.google.co.id>Diakses pada 15 Mei 2017.
- Ernawati D. dan Zulfiana S. (2013). “*Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang*”. Jurnal Visikes-Vol. 12/ No 2/ September 2013
- Fitria, N., Sriati,A.,Hernawaty,T. (2013). *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Jakarta: Salemba Medika.
- Herlambang, S. (2012).*Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hatta, Gemalaa. R. Et. Al. 2014.*Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Disarana pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ismainar, H. (2015). *Manajemen Unit Kerja*. Yogyakarta:Budi Utama[diakses melalui google book tanggal 15 mei 2017]
- Kasjono, H. S. dan Yasril.(2009). *Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kemenkes.(2013). www.depkes.go.id. Diakses pada 15 Mei 2017
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Noor, J. (2012). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Medika
- Notoatmodjo, S. (2012).*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga.(2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2).

- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sumantri, A. (2011). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa (Services Marketing)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Thomasoleng dan Asfawi. (2013). "Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Di TPPRJ Rumah Sakit Tugurejo Semarang". *Jurnal Visikes*-Vol. 12/ No 1/ September 2013.
- Wawan, A., dan Dewi, M. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Widayatun, R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto
- WHO. 2002. *Medical Record Manual A Guide For Developing Countries*. World Health Organization.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.