

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan*, Depkes, Jakarta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi VI)*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____ (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Renika Cipta, Jakarata.
- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*; Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barnes, James G. (2003). *Secret Of Customer Relationship Manangement*. Alih bahasa. Andreas Winardi. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Dahlan, M.S. (2010). *Statisika Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- DepKes, RI. (2001). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*; Dirjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan, Jakarta
- _____. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta : DepKes RI.
- Fahriadi, (2007). *Tingkat kepuasan pasien pada pemberi pelayanan keperawatan prima di ruang rawat inap RSUP H. Adam Malik Medan*.
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17324/5/Chapter%20I.pdf>
(Accesed 10 Februari 2012).
- Haryanti, K & Hadi, S. (2000). *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen. Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi* Vol. 1 (42-53). Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Hidayat, Aziz Alimul. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- _____ (2010). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.

- Indarwati, Heni. (2008). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer Oleh Masyarakat Pengguna Akeskin Di Puskesmas Cangkringan dan Depok II di Kabupaten Sleman DIY. Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan UGM, Yogyakarta.
- Junaedi, Edi, (2006). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. KHI Industries Cigading-Cilegon Banten*, UNIKOM, Bandung.
- Kotler, Philip. & Amstrong, G. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran*, Edisi 9, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran , Indonesia*. PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Maslim, R. (2001). *Masalah Sains Kesehatan : Pengembangan Index Kepuasan Pasien Sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Pasien Honoris Tanggerang*, Edisi 14, UGM Yogyakarta.
- Mustofa, Akhmad. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pku Muhammadiyah Temanggung. Skripsi*. FIKES UMS, Semarang.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi 2. Ghalia Indonesia: Jakarta
- Notoatmodjo. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Mahasatya. Jakarta.
- Nursalam, (2001). *Proses & Diagnosa Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- _____, (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Salemba Medika: Jakarta.
- _____, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Pote, Edmunda. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirobrajan Yogyakarta. Skripsi*. PSIK Surya Global.Yogyakarta.
- Purnomo, (2004). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan Rumah Sakit* <http://t4r1e.blogspot.com/2010/12/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan.html?zx=a190d0e27e740a6c> (Accesed 14 Februari 2012).
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama.

- Rosleny, Marliani, M.Si. (2010). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa.
- _____ (2005). *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium rumah Sakit Islam Jawa
- Sobur, Alex. (2009). *Psikologi Umum*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Sugito, Hadi. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.
[Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan)
(Accesed 25 Februari 2012).
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA. Bandung.
- _____ (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sunaryo, (2004). *Psikologi untuk keperawatan*. EGC : Jakarta.
- Supardi. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineke Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra G (2004). *service quality satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. (2009). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Walgito, Bimo. (2001). *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widayatun, T, R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Wilson TG, Kornman KS. (2003). *Fundamentals of Periodontics, Second Edition*. HongKong: Quintesence Publishing Co Inc, 2003.