

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Assaf, A. (2009). *Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005). *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. (2008). *Millenium Development Goals 2015*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Diana, S. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat*. Yogyakarta: Dinkes DIY.
- Herlambang, S. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Limpa, Y. (2010). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Muninjaya, A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.

_____. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Muchlas, M. (2006). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Jaya.

Mustofa, A. (2008). Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Skripsi I*. Semarang: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Pote, E. (2008). Hubungan antara Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirosaban. *Skripsi: Publikasi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta.

Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Riwidikdo, H. (2009). *Statistik untuk Penelitian Kesehatan: Aplikasi Program R dan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Rihama.

Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Robbins, S. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Prenhallindo.

Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance*. Yogyakarta: Konsorsium rumah sakit islam jawa.

Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sobur, A. (2009). *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, C. (2007). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widayatun, R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.

Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA