

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2006). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-Press.
- Anjaryani, W., D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Thesis*. Semarang: Program Studi Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. A., (2006). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Condro, A. W. (2011). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pada RSUD Haji Surabaya*. Skripsi. Ilmu Administrasi Bisnis. FISIPOL: Surabaya.
- Deghdan A., Zenouzi, and Albadhvi. (2012). An Investigation on the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction In The Case CCG CO. *International Bussines Research*.
- Dewi, Eryani. 2010. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar I dan Mawar II RSUD Dr Moewardi. *Karya Tulis Ilmiah*. Surakarta: UNS.
- Farida, J. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ghozali, Imam (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haffizurrachman. (2009). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 4, Nomor 1. Agustus 2009. Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Irmayanti. (2007). *Pengetahuan*. Available at <http://id.wikipedia.org/wiki/pengetahuan>. Diakses pada 25 Juni 2014
- Jacobalis, S (2004). Aspek Etika pada Pemasaran Rumah Sakit. *Seminar The Way to Win in Hospital Management*. Program MARS FKM UI. Jakarta
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008, Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

- Kumalasari, Novita. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar 1 RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Karya Tulis Ilmiah*. Surakarta: UNS.
- Lamadjido, *et. all*. (2013). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Anutapura Palu. Fakultas Ekonomi Unhas.
- Muninjaya, A. A. G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Naomi, Prima. (2013). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sumedang: Suatu model Penelitian yang tidak dipublikasikan.
- Nasution, M. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah, E. (2005). Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit. Available:Http www. Fikui. Or. Id. 17-01-2014
- Nursalam. (2006). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi. Tesis. dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta. Salemba Medika
- Parasuraman, A. Z., VA & Berry, L.L. (1999). A Conceptual Model Service Quality And It's Implication For Future Reseach. *Journal Of Marketing*, 42,Fall, 41-50.
- Payne, A. (2007). *Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction,(Teknik Mengukur dan Strategy Meningkatkan Kepuasan Pelanggan), serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmatika, Y. (2004). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina). *Skripsi*. Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: ITB
- Royani. (2010). Hubungan Sistem Penghargaan dengan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah

Cilegon Banten. *Tesis*. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Indonesia.

Sabarguna, B. S. (2004). *Pemasaran Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium RSI: 1-21.

Santoso, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro:

Sari, I. D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

Sayori. F.T. 2013. Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin.

Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Soekamto, S. (2002). *Sosilogi Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali.

Sopiyudin, M. , Dahlan. (2013). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika

Sudijono, A. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Suharmiati dan Didik Budijanto. (2007). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol 10 April 2007, 123-130

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.

Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zeithaml, V. A., Bitner, dan Gremler. (2006). *Service Marketing 2nd edirtion*. Singapore : McGraw Hill