

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) & Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [skripsi]. Jakarta
- Azrul, Azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : PT. Bina Rupa Aksara
- Budioro, B. 2007. *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Semarang : UNDIP
- Fatoni, Abdurahmat. 2007. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Gultom, S. F & Madya, W (2008). *Pelayanan pelanggan yang sempurna*. Medan: Badan Diklat Provinsi Sumatera Utara
- Handoko, T Hani. 2009. *Manajemen Edisi II*. Yogyakarta : BPFE.
- Hendrik, Gary Leonard. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.
- Johnson dalam Christensen dan Kenney. 2009. *Proses keperawatan: aplikasi model konseptual*. Ed.4. Jakarta: EGC.
- Kementrian Kesehatan. 2008. Kepmenkes No 129/ Menkes/ SK/ IV/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan. 2010. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 *Tentang Klasifikasi Di Rumah Sakit* Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip –prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Munandar, M. 2001 : *Budgeting, Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja Edisi Pertama*. Yogyakarta : BPFE.

Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC

Rahmani, V. F., 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus RSUD Bhakti Asih Tangerang). Skripsi, Institut Pertanian Bogor, Bogor

Rahmatika, Y. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Rumah Sakit Pusat Pertamina). Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.

Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.

Singarimbun, M dan S. Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung, PT. Bumi Aksara

Soehartono, Irwan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Citra

Suryani. 2010. *Komunikasi Teraupetik dalam Rawat Inap*. Jakarta : Egc.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Manajemen Jasa Edisi 2*. Yogyakarta : PT. Rineka Citra

Utami dalam Febriani. 2012. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Referensi Pendukung untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan,



Organisasi dan Praktisi Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
Universitas Sumatera Utara: Medan.