

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2012). *Standar Operasional Prosedur (SOP) & Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. [skripsi]. Jakarta
- Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : PT. Bina Rupa Aksara
- Budioro. (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. (2006). *Pelayanan pelanggan yang sempurna*. Medan: Badan Diklat Provinsi Sumatera Utara
- Handoko, T Hani. (2009). *Manajemen Edisi II*. Yogyakarta : BPFE.
- Johnson dalam Christensen dan Kenney. (2009). *Proses keperawatan: aplikasi model konseptual*. Ed.4. Jakarta: EGC.
- Kementrian Kesehatan. (2004). Undang-Undang No. 29 Tahun 2004. *Praktek Kedokteran*. Lembaran Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan. (2007). Permenkes No 512/ Menkes/ PER/ IV/2007. *Izin Praktik dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Kementrian Kesehatan. (2008). Kepmenkes No 129/ Menkes/ SK/ IV/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Kementrian Kesehatan. (2009). Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan. (2009). Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. *Kesehatan*. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.

Kementerian Kesehatan. (2010). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010. *Klasifikasi Di Rumah Sakit* Jakarta : Departemen Kesehatan RI.

Kementerian Kesehatan. (2010). Permenkes Nomor 147/MENKES/PER/I/2010. *Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2012). *Prinsip –prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Munandar. (2011). *Budgeting, Perencanaan Kerja, Pengkoordinasian Kerja Edisi Pertama*. Yogyakarta : BPFEE.

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. (2007). 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.

Siagian, Sondang. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

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

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

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

Suptranto, 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