

DAFTAR PUSTAKA

- Ariwidyastuti, Cokorda Istri . 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Layanan Radiografi Konvensional Di Rumah Sakit Pemerintah, Swasta, Dan Klinik Radiologi Swasta Kota Denpasar*. Tesis. Universitas Udayana. Denpasar (Online) Tersedia : http://www.pps.unud.ac.id/thesis/pdf_thesis/unud-1595-2121682395-bagian%20awal.pdf diakses pada 02 April 2017 pukul 05.38 WIB
- Batinggi, Achmad., Ahmad, Badu. 2009. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas terbuka
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga.
- Eriesca, Elsa. 2009. *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan. Labuan*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Banten.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya)*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*. pendekatan terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kartikasari, Dwi., Dewanto, Aryo., Rochman, Fatchur. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. Jurnal Aplikasi Manajemen: Vol.12, Nomor.3, September 2014.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 129/MENKES/SK/II/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor. 1014/MENKES/SK/XI/2008. Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Pedoman Penyusunan Indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan pemerintah*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Khasanah, Imoatul., Pertiwi, Octarina Dina. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Online (Tersedia) :

<http://jurnal.widyamanggala.ac.id/index.php/asetwm/article/view/35>
Diakses pada tanggal 25 April 2017 pukul 13.05 WIB.

Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11th Edition*. Prentice Hall.Inc.New Jersey

Lovelock, Christopher H Dan Wright Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Bahasa Indonesia. Indonesia: PT.Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Salemba Empat

Mumu, Like J., Kandou, Grace D., dan Doda, Diana V. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsup Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. JUKNI. Vol. 5, No. 4. (Online). Tersedia : <https://ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Jikmu/Article/View/7460> (02 April 2016) Pukul 06.17.00 WIB

Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Online (Tersedia) : <https://eprints.uns.ac.id/4677/> Diakses pada tanggal 06 April 2017 pukul 09.37 WIB

Rizaldi, Muhammad. 2015. *Analisis kualitas pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah dr. Zainoel abidin tahun*. Skripsi. universitas Syiah Kuala.Darusalam Banda Aceh (online) tersedia : http://etd.unsyiah.ac.id/baca/abstrak.php?biblio_id=18943 diakses pada 13 April 2017 pukul 03.15 WIB

Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. 2016. *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2016*.Tangerang : Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang

Satrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan (Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit)*. Jakarta Selatan: Salemba Medika

Sembel, Mariane, Opod, Henry; dan Hutagalung, Bernart S. P. (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu*. Kandidat skripsi, Universitas Sam Ratulangi. (Online) Tersedia : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/egigi/article/view/5855/5388> diakses pada 24 Agustus 2017 pukul 16.58 WIB

Sofyan, M., Sudiro Purnami, dan Cahya Tri. (2014). *Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Foto Thorax Di Instalasi Radiologi Rsud Sunan Kalijaga Demak*. Masters

Thesis, Universitas Diponegoro. (Online) Tersedia :
<http://Eprints.Undip.Ac.Id/42949/> Diakses Pada 02 April 2017 Pukul 05.47
WIB

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

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

Supriyanto, S dan Ernawati. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2015. *Pelanggan puas tak cukup*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Andi

Woodruff R., Gradiak S.F. 2002. *Understanding Your Customer, Opportunities, Needs, Values And Satisfaction*. New Delhi : Infinity Books, A Maya Blackwell Imprint. New Delhi.

YLKI. 2011. *Mengadukan Layanan Kesehatan*. di (Serial Online)
<Http://Ylki.Or.Id/2011/09/Mengadukan-Layanan-Kesehatan/Diakses> (03 Mei 2017) Pukul 14.05 WIB

Yuniarti, Vina Sri. 2015. *Perilaku konsumen. teori dan praktik*. Bandung: Pustaka Setia