

DAFTAR PUSTAKA

- Angono, J.B *Faktor-faktor penentu tingkat kepuasan pasien atas pelayanan pendaftaran Rs Elizabeth Semarang* (tesis) Magister Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Indonesia (2001)
- Badudu, J.S, DKK. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Budiastuti (2006) dalam penelitian *kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi*. Yogyakarta
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik.(2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Duffy dan Ketchand, (2000) *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Pustaka Sinar
- Format pengisian pelaporan program jamkesmas tahun 2010*, <http://buk.depkes.go.id/index> (di akses Desember 2013)
- Indarjati (2007) *artikel Pemasaran dan strategi peningkatan pelayanan*. Yogyakarta
- Lestari, Awinda(2004) *Ten essence of service Marketing*. Edisi II. Yogyakarta. Andi
- Kotler , Philip and Kevin Lane Keller. 2009 *Manajemen Pemasaran* Edisi kedua Belas jilid 1
- Kotler , Philip (2004). *Dasar-dasar pemasaran*. Jilid 1, Edisi Sembilan, Jakarta PT Indeks
- Notoatmodjo,s. (2003). *Ilmu kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo,s. (2005). *Ilmu kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Rineka Cipta
- Oliver , R (2006). *A cognitive Model Of Antecedent and Consequences Of Satisfaction Decision*., Jakarta, Erlangga.
- “Profil Kesehatan Indonesia” (2005), Departemen Kesehatan Republik Indonesia

“Profil Kesehatan Indonesia” (2011), Departemen Kesehatan Republik Indonesia

Rini Setyaningrum, *faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Jamkesmas Rs Mintoarjo Jakarta*, Universitas Gajah Mada (2008)

Robert Imam Sanusi (2005), *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama, Yogyakarta

Sulistiadi, (2002), *Marketing*. Edisi Kedua. Yogyakarta

Tjiptono. (2004), *Manajemen Pemasaran*, Edisi pertama, Jilid 1. PT Indeks

Tjiptono, Aditama, fandy (2008) strategi pemasraan. Andi offset

Wijono, (2001) *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan*, Vol 1. Surabaya :Airlangga university press.

Zeithaml, Parasuraman, and Berry, (2005) “ *Problem and Strategies in Services Marketing*” *Jurnal of Marketing* vol 49. (Spring)