

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson R, et al. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Cambrige : Mass Ballinger Publishing Company.
- Arifin, Amran Tasai. 2012. *Bahasa Indonesia Sebagai Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian*. Edisi Revisi Cetakan I. Tangerang: PT Pustaka Mandiri.
- Azwar, Azrul. 1995. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT Bina Rupa Aksara.
- _____. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Saifuddin. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- _____. 2000. *Validitas Dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gerson, R.F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM.
- Gunarsa, Singgih D. Dkk, 1995. *Psikologi Perawatan. Cetakan ke-2*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Dan Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Jacobalis, S. 1995. *Beberapa Teknik Dalam Menjaga Mutu*. Materi Kuliah. Magister Manajemen Rumah Sakit. Yogyakarta: Pascasarjana. Universitas Gadjah Mada. Diambil pada tanggal 24 Mei 2014 jam 19.42 WIB.
<http://repository.ugm.ac.id/bitstream/123456789/7131/1/08E00686.pdf?origin=publicationDetail>
- Khairani, Tiara. et al. 2013. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit Berbasis Komputer Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Malang: Studi pada *Billing Systems* RSUD Dr.Saiful Anwar Malang.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, diIndonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat: Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Lele, MM, and Sheth, JN. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Mitra Utaman.
- Lumenta, Benyamin. 1996. *Berbagai Determinan yang Mempengaruhi Penilaian Pasien terhadap Pelayanan Medis*.
Diambil pada tanggal 12 Mei 2014 jam. 09.45 WIB.
<http://www.klinikmedis.com/index.php.cerminduniakedokteran/html>
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lusa, Jhonatan Sofian. 2007. *Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Diambil pada tanggal 4 April 2014 jam 19.42 WIB.
<http://jsofian.wordpress.com>
- Mulyana, Deddy dan Jalaluddin Rakhmat. 2006. *Komunikasi Antar Budaya: Panduan Berkomunikasi Dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Najma. 2011. *Manajemen Dan Analisa Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Rumah Sakit Petunjuk Menjalankan Program (Edisi revisi)*. CV. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2005. *Sistem Informasi Rumah sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & Spss Cetakan Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Jogjakarta: ANDI.
- Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI. Diambil pada tanggal 14 Juli 2014 jam 10.45 WIB.
- <http://khairani.wordpress.com>
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7. Diambil pada tanggal 20 Juli 2014 jam 10.45 WIB.
- <http://rinayunanta.blogspot.com/2012/01/karakteristik-perkembangan-masa-dewasa.html>.
- Zaini, S. 2001. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Jatinegara Jakarta Tahun 2001. Tesis Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok. Diakses tanggal 6 maret 2014.
- http://www.psychologymania.com/2012/06/pengertian-pelayanan_kesehatan.html.
- Zeithml A. Valerie A. Parasuraman. And Leonard LB. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and expectation*. The New York: Free Press.
- Zuhdi Firdaus. *Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Diambil pada tanggal 20 Mei 2014 jam 10.40 WIB.
- <http://eprints.uns.ac.id/4677/1/138651008201007591.pdf>