

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami, Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya
(Jakarta : Erlangga, 2011).
- Griffin, Jill, *Customer Loyalty How to Earn it, How to Keep it*
(Singapore : Lexington Books, 2002).
- Hasan, Ali, *Marketing* (Yogyakarta : Medpress, 2008)
- ICW, “Survei Pelayanan Rumah Sakit”, Buletin *Indonesian Corruption Watch*,
November 2010.
- Kotler, Manajemen Jasa (Jakarta : Prenhalindo,2005).
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 340 Tahun 2010.
- Sobur, Alex, Psikologi Umum (Bandung : Pustaka Setia, 2003).
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi (Bandung : Alfabeta, 2009).
- Tjiptono, Fandy, *Total Quality Management* (Yogyakarta : Andi Offset, 2000).
- Undang-undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang
Rumah Sakit.
- Undang-undang Dasar 1945 Pasal 28 dan Pasal 34.
- Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2009 Tentang
Praktik Kedokteran.
- Undang-undang Kesehatan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang
Kesehatan.
- Walgito, Bimo, Psikologi Sosial (Yogyakarta : Andi Offset, 2003).
- Wijono, Djoko, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Surabaya : Airlangga
University Press, 1999).