

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul, Azwar. "Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga, Bina Rupa Aksara". 1996
- Adikoesoemo, "Manajemen Rumah Sakit", Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1994
- Bachtiar, DKK. "*Manajemen Pelayanan Kesehatan*". 2002
- Boediono, Gideon S.B., "Kualitas pelayanan: Studi Pengaruh Mekanisme Corporate Governance Dan Dampak Manajemen Laba Dengan Menggunakan Analisis Jalur, Simposium Nasional Akuntansi". 1999
- Depkes RI. "*Standar Pelayanan Minimal*". 2008
- Gerson, Richard. F. "*Mengukur Kepuasan Pelanggan*", Jakarta:2002.
- Jacobalis, Samsi. "Manajemen Rumah Sakit", Yogyakarta : 1989
- Koentjoro "*Pengukuran Tingkat Kepuasan*". 2007
- Leboeuf, M. "Memenangkan dan Memelihara Pelanggan". Jakarta: Penerbit Pustaka Tangga
- Notoatmodjo,soekidjo "metodologi penelitian". Jakarta : PT Rineka Cipta, 2005.

Oliver, R., “*A cognitive Model Of atecedent and consequence Of satisfaction Decision*”, Jakarta : 1997, Erlangga.

Parasuraman, Zeithaml, , “*Conseptual Model of Service Quality and In Implications For Future Research, Journal Of Marketing.*

Supranto, J., Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Suryawati, C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang, 2004.

Wijono “*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*”, Vol 1. Surabaya: airlangga University press, 1999.