

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Ty. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. UI Press: Jakarta.
- Ahamad Fanani, S.S. 2009. *Kamus Kesehatan*. Citra Pustaka: Yogyakarta.
- Aida, Mus. 2004. *Hak dan Kewajiban Pasien*. <http://www.rspondokindah.co.id>
Diunduh 05 Oktober 2009 jam, 10:08 Wib.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.
- Drs. Awal Isgiyanto, M.Kes. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel*. Mitra Cendikia: Jogjakarta.
- Hanafiah, A, Aziz, Alimul. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika : Jakarta.
- Imbalo, S. Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan Pertama. EGC : Jakarta.
- Kotler, Philip, dkk.. 1999. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Andi : Yogyakarta.
- Lusa, Jonathan, Sofian. 2007. *Hubungan Quality Assurance Dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. <http://www.jsofian.wordpress.com>. Diunduh 11 November 2009, jam 19:20 Wib.
- Nazir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia: Drussalam.
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi kedua. Salemba Medika: Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction (Tehnik Mengukur Dan Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP)*. Gramedia : Jakarta.
- Ronny Kountur, D.M..S., Ph.D. 2009. *Metode Penelitian*. Edisi Revisi. Buana Printing: Jakarta.
- Setiadi. 2007. *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi Pertama. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Spilane, J, James. 2006. *Managing Quality Customer Service*. Cetakan Pertama. Universitas Sanata Dharma : Yogyakarta.

Sugiyono, Prof. Dr. 1999. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta : Bandung.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Revisi. Cetakan Ketiga. PT. Rineka Cipta : Jakarta.

Tejiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset : Yogyakarta.

Utama, Surya. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Referensi Pendukung Untuk Mahasiswa, Akademik Pimpinan, Organisasi dan Praktisi Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatra Utara.

Zaini, Sarlina.2001. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Jatinegara Jakarta Tahun 2001*. Tesis. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok.

<http://sonhajibabeh.blogspot.com/2009/07/pengertian-wakaf-tunai.html> Diunduh 05 Oktober 2009 jam, 10:08 Wib.

<http://www.wordpress.com> 2008. Diunduh 05 Oktober 2009 jam, 10:08 Wib.

<http://www.beritaindonesia.co.id> diunduh 05 November 2009, jam 15:30 Wib.

<http://www.hupelita.com>. Diunduh 08 November 2009, jam 12:00 Wib.

<http://www.jpkm-online.net> Diunduh 11 November 2009, jam 19:20 Wib.

<http://www.depkes.go.id>. Diunduh 08 November 2009, jam 12:00 Wib.

<http://www.koranindonesia.com> Diunduh 08 November 2009, jam 13:45 Wib.

<http://www.tempointeractive.com> Diunduh 09 November 2009, jam 15:30 Wib.

<http://www.beritaindonesia.co.id>. Diunduh 08 November 2009, jam 13:50 Wib.

<http://www.arsip.net> diunduh 08 November 2009, jam 14:00 Wib.

<http://HarianMediaIndonesia23/11/04.com> Diunduh 08 November 2009, jam 14:00 Wib.

<http://bedanews.com> Diunduh 08 November 2009, jam 14:00 Wib.

<http://www.ulpim.net> Diunduh, 08 November 2009, jam 14:00 Wib.

<http://tiarsblog.blogspot.com/2009> Diunduh, 08 November 2009, jam 15:00 Wib.

<http://www.bagus@mediaindonesia.com> Diunduh 05 November 2009
Jam 16:00 Wib.