DAFTAR PUSTAKA

Aditama Tjandra Yoga, 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua,* : Universitas Indoensia, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 2009, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek,* : Rineka Cipta, Jakarta.

Arlina Nurbaity Lubis dan Martin, 2009, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan,* : Universitas Sumatera Utara, Medan.

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall,* : Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Hal. 1 – 12 Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

Azwar A, 2008, *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu,* : IDI, Jakarta.

Gde Muninjaya A A, 2004, *Manajemen Kesehatan,* : Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234. Jakarta.

Gerson, Richard F, 2004, *Mengukur Kepuasan Pelanggan,* : PPM, Jakarta.

Ghozali Imam, 2005, *Analisis Multivariate SSPS,* : Badan Penerbit Universitas Diponogoro, Semarang.

Ghozali Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Badan Penerbit,* : Universitas Diponegoro, Semarang.

Hidayat, 2004, *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan,* : Salemba Medika, Jakarta.

http://depokkota.bps.go.id/new/website/pdf_publikasi/Statistik-Daerah-Kota-Depok-2014.pdf

Kesmas, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 8, No. 2, September 2013*

KESMAS, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 4, No. 1, Agustus 2009*

K.M Sareong & Darmawansyah, Y.M Amir, 2013, *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara,* : Universitas Hasanuddin, Makasar.

Kotler Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium,* : PT Intan Sejati Klaten, Jakarta.

Kotler, P ,2005, *Manajemen Pemasaran Edisi II,* : Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip, Armstrong dan Garry, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1,* : Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip dan K.K Lane, 2009, *Manajemen Pemasaran,* : Erlangga, Jakarta .

Lamiri, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda,* : Journal Management Pelayanan Kesehatan, Samarinda.

Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa,* : Indeks. Hal 104.

Marpuah, 2005, *Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Terhadap Program Orientasi Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Roemani,* : Skipsi, Semarang (Tidak Diterbitkan).

Moenir A S, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* : Bumi Aksara, Jakarta.

Nasution, MN, 2004 *Manajemen Mutu Terpadu,* : Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nursalam, 2008, *Konsep dan penerapan Metodelogi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen penelitian,* : Salemba Medika, Jakarta.

P.A.P Sari, 2013, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Berobat Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pasien, Studi Kasus Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang,* : Universitas Diponegoro, Semarang.

Poerwadarminta, W J S, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* : Balai Pustaka, Jakarta.

Rambat Lupiyoadi dan Hamdani A, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa,* : Salemba Empat, Jakarta.

Riduwan, 2005, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis, Cetakan Ketiga,* : Alfabeta, Bandung.

Santoso & Semiaji, 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang,* : Universitas Diponegoro, Semarang.

Sekaran, U, 2006, *Metode Penelitian Untuk Bisnis 1. (4th Ed),* : Salembat Empat, Jakarta.

Soelasih, Yasinta, 2004, *Analisis Kualitas Layanan Bank Mandiri Dalam Rangka Memuaskan Nasabahnya (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Cimangis),* : Jurnal Ilmiah Nasional. H.86.

Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian,* : ALFABETA, Bandung.

Sugiono, Dr., Prof., 2010 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D,*: Alfabeta, Bandung.

Suhartono, 2005, *Pengaruh Dimensi Jasa terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yang Menggunakan Jasa Penerbangan Adam Air dengan Rute Perjalanan Medan – Jakarta,* : Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.

Supranto, J, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* : Rineka Cipta, Jakarta.

Supranto, J, 2007, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar,* : Rineka Cipta, Jakarta.

Suryawati,C., Dharminto, Shaluhiyah, *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah* (JMPK, 2006:177-184).

Tjiptono dan Fandy, 2008, *Strategi Pemasaran, Edisi III,* : CV.Andi Offset, Yogyakarta.

Wahdi & Nirsetyo, 2006 *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien,* : Universitas Diponegoro, Semarang.

Yamit, Zulian, 2013 *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa,* : Ekonesia, Jogjakarta.