

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama,Ty, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, UI Press :  
Jakarta : 2004
- Ahmad Fanani,S.S, *Kamus Kesehatan*, Citra Pustaka, Yogyakarta : 2009
- Danang Sunyoto, *Statistik Kesehatan*, Nuha Medika, Jakarta : 2013
- Effen, Nasrul, *Dasar-dasar keperawatan Kesehatan Masyarakat*, Penerbit Buku  
Kedokteran ECG, Jakarta : 1998
- Gerson, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta PPM, 2004
- Hasan Iqbal,m, *Pokok-pokok Materi stasistik 2*, Buku Aksara, Jakarta : 2002
- Irfan,Muh, *Biostatistik Deskriptif*, Jakarta : UIEU-University Press :2008
- Kotler,p, *Manajemen Pemasaran*, Jilid i, PT Ikrar Mandiri Abadi, Jakarta : 2002
- Kozir, *Buku Ajar Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta : 1995
- Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rieneka Cipta, Jakarta : 2010
- Pottler, perry, *Fundamental keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta : 2010
- Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu, Yogyakarta : 1983
- Sahrani Martinus,M, *Meningkatkan Mutu Perusahaan*, Restu Agung, Jakarta :  
2009
- Santoso singgih, *Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*, PT.Gramedia, Jakarta :  
2004

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Amus, Jakarta : 2001

Thantawi, *bimbingan dan konseling*, Depdikbud, Jakarta : 1993

Tjiptono, F, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Andi, Yogyakarta : 2001

Wijono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press,  
Surabaya : 1999

Yahya, Ilyas, *Dasar-dasar Keperawatan*, Jakarta : 2001