

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto. 2003. "Manajemen Rumah Sakit". Jakarta: Sinar Harapan.
- Amstrong, Dan Kotler. 2001. "Dasar-dasar Pemasaran", Jilid 1, Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks Gramedia.
- Alamsyah, Dedi. 2011." Manajemen Pelayanan Kesehatan". Yogyakarta: Nuha Medika.
- Assauri, Sofjan. Januari 2003. "*Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer Statisfaction*". Manajemen Usahawan Indonesia. No. 01, TH. XXXII. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bustami, 2011."Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya". Jakarta: Erlangga.
- Engel, James F. et. al.1994. "Perilaku Konsumen", Jilid 1. Terjemahan: Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Herlambang, Susanto. 2012."Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit". Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kartono, 1987. "Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu". Jakarta: Rajawali.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 1997. "*Marketing Management, 9e* edisi bahasa Indonesia Jilid 1", terjemahan oleh Hendra Teguh, SE, Ak, dan Ronny Rusli, SE, Ak, terjemahan resmi Bahasa Inggris oleh Prentice Hall Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014."Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi", Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlinda, R.A. 2013."Pengaruh *Customer Satisfaction Strategy* Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen". Forum Ilmiah Vol.10, No. 2, 2013. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Noviana, Dan Sugiarsi. 2011. "Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Karanganyar" Jurnal Kesehatan ISSN.1979-9661, Vol.1. Karanganyar: APIKES Mitra Husada.
- Ruswanti, Endang. 2012. "Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Statisfaction* Terhadap *Customer Loyalty*". Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Sastroasmoro, dan Sofyan Ismael. 2010. "Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis", Edisi ketiga. In: *Pemilihan Subyek Penelitian dan Desain Penelitian*. Jakarta: Sagung Seto.

Tse, D.K. and P.C. Wilton, 1988, "*Models of Consumer Satisfaction Formation :
An Extention*", Journal of Marketing Research
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah
Sakit.