

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Penerbit Rineka Cipta: Jakarta. 2013
- Depkes RI. Program Jaminan Mutu, Dirjen Binkesmas, Jakarta. 1999
- Cahyaningrum, Ika. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poliklinik Umum Peserta PKMS (Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta) Di RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Skripsi*. Surakarta. 2012
- Hatibie, Toar, dkk. *Analisis Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Artikel Penelitian Vol. 5, No. 2a April 2015
- Khairani, Laila. “Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Pasaman Barat”. *Jurnal Skripsi*. 2011
- Merkouris A, Ianara V, Ifantopoulus, and Lemonidou C. *Patient Satisfaction, a key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice*. *Journal Of Nursing Management*. 1999
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia: Bogor. 2014
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta. 2012
- Pohan, Imballo, S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit buku kedokteran: Jakarta. 2002
- Purnomo, Imam, dkk. “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batang IIP”. *Jurnal Skripsi*. 2013
- Riniyastuti, Kiki, Rimawati, Eti, and Astuti, Retno. “Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien TPPERJ RSUD RA Kartini Jepara”. *Jurnal Skripsi*. 2013
- Sabarguna, Boy S. *Sistem Bantu Keputusan Untuk Rawat Jalan+Inap Rumah Sakit*. Penerbit KONSORSIUM Rumah Sakit Islam Jateng. DIY Yogyakarta: 2008
- Samsi, Jacobalis, 1992. *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Kumpulan Naskah Ilmiah Kongres II Persi, Jakarta
- Sandan, Hafner, K. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Dorys Sylvanus Palangkaraya”. Tesis. Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gajah Mada Yogyakarta. 1995
- Sastroasmoro. S dan Ismael, S. *Dasar- Dasar Metodologi Penelitian Klinis*, Sagung Seto, Jakarta. 2012

- Siregar, Ir. Sofyan, MM. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.2013
- Suharmiati dan Budijanto, Didik. “*Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah Indonesia*”. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Vol . 10 No. 2 April 2007: 123-130
- Suryawati, Chriswardani. “*Kepuasan Pasien Rumah Sakit*”. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol 7. No 4. Desember 2004: 189-194
- Tjiptono F. *Pemasaran jasa*. Banyumedia Publishing: Malang. 2005
- Tjiptono, Fandy, Diana, Anastasia. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi: Yogyakarta. 1998
- “*Pelanggan Puas? Tak Cukup!*”. Penerbit Andi: Yogyakarta. 2015
- Triwibowo, Cecep. *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit*. Penerbit Nuha Medika: Yogyakarta. 2012
- Vincent G. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta. 2005
- Wijono, Djoko. “*Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*”. Airlangga University Press. Surabaya. 2000.
- Zeithml A, Valerie A, Parasuraman, ad Leonard LB, 1990. “*Delivering Quality Service , Balancing Costumer Perception and Expectation*”, the New York: Free Press
- Zulkarnain, Elfian. “*Analisis Tingkat kepuasan Pasien Terhadap Interaksi Pasien dan Perawat Dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Karakteristik Pasien di Bangsal Penyakit Dalam RSUD.dr. Sardjito Yogyakarta*”. Tesis. Program Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gajah Mada, Yogyakarta. 1999