

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C. Y. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI Press).
- Albrecht, K and Zemke, R. 1985. *Service America*. Homewood : Dow Jones-Irwin.
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Andreassen, T. W. 1994. *Satisfaction Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*. International Journal of Public Sector Management
- Andriyani dan Sunarto, Susi. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*. Jurnal. Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Indonesia Jogjakarta [serial online]. Diakses 15 Desember 2015. <http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2067/8n.pdf?sequence=1>.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Athiyyah, N. 2003. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kabupaten Jember*. Skripsi. Surabaya: Universitas Airlangga
- Bata, Yuristi Winda, Alwy, dan Darmasnyah. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki padada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Jurnal elektronik. Diakses 14 Desember 2015. . <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf?sequence=1>.
- Bungin, B. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Dabri, Romi Apriyadi , Paranoan, DB., Paselle, Enos. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Pasien Kelas III Rumah Sakit Jiwa Daera Atma Husada Mahakam Samarinda Tahun 2013*. (Jurnal Elektronik). Diakses 14 Desember 2015. [http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/05/02_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_genap%20\(18\)%20\(05-28-14-05-17-16\).pdf](http://ar.mian.fisip-unmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2014/05/02_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_genap%20(18)%20(05-28-14-05-17-16).pdf).
- Darmawansyah dan Indar. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo Tahun 2013*. Jurnal. Diakses 27 Januari 2016. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jadkkm/article/download/927/808>
- Departemen Kesehatan R.I. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan R.I. 2010. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

- Dumupa, Yuliana., Harno., Budi, Harpeni Siswanti. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Asuransi Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Prambanan Kabupaten Sleman Tahun 2014*. Jurnal Permata Indonesia. Diakses 27 Januari 2016. <http://www.permataindonesia.ac.id/wp-content/uploads/2015/07/201403.pdf>
- Dhianingtyas, Yunita. 2006. *Resiko Obesitas, Kebiasaan Merokok, dan Konsumsi Garam Terhadap Kejadian Hipertensi Pada Usia Produktif*. The Indonesian Journal of Public Health. Vol 2 . No 3. Juni 2006: 12-29. Diakses 30 Mei 2016. <http://journal.unair.ac.id/risiko-obesitas,-kebiasaan-merokok,-dan-konsumsi-garamterhadap-kejadian-hipertensi-pada-usia-produktif-article-195-media-4-category-3.html>.
- Engel, James F and Blackwell, Roger D. 2004. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa.
- Fitzsimmons, James A and Fitzsimmons, Mona J. 2001. *Service Management : Operation, Strategy and Information Technology*. International edition. New York : Mc. Grawhill.
- Garvin, David A. 1988. *Managing Quality : The Strategic and Competitive Edge*. New York. The Free Press.
- Gerson, RF. 2002. *Mengukur kepuasan pelanggan: panduan menciptakan pelayanan bermutu*. Jakarta : PPM.
- Girma F, Jira C, dan Girma B. 2011. *Health Services Utilization and Associated Factors in Jimma Zone, South West Ethiopia*. Jurnal Online. <http://www.ajol.info/index.php/ejhs/article/viewFile/74273/649> 20,. Diakses 30 Mei 2016.
- Gonroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing The Moment of Truth in Service Competition*. Toronto: Lexington Books.
- Hendrajana. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Tesis. Surakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kanker Dharmais. 2016. *Data Tempat Tidur di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2016*. Jakarta : Rumah Sakit Kanker Dharmais
- Jasfar, farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Kemenkes. *Situasi Penyakit Kanker*. www.depkes.go.id. Diakses pada 30 Mei 2016.
- Kotler, Philips. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lakmi, Ade Rosita. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Rumah Saktit Umum Daerah Badung*. Jurnal. Diakses 14 Desember 2015. <http://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/download/9821/7339>.
- Lewis, RC and Booms, BH. 1983. *The Marketing Aspect of Service Quality in Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago : American Marketing Association.
- Lovelock, Christoper H and Wright, Lauren K. 1999. *A Principle of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice –Hall, Inc.

- Looy, Bart Van., Dierdonck, Roland Van., and Gemmel, Paul. 1998. *Service Management and Intergrated Approach*. London: Financial Times Pitman Publishing.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.pan/7/2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Mukti, Wibawani Yunestri., Hmazah, Asiah., dan Nyorong, Mappeaty. 2013. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. Jurnal AKK. Diakses 27 Januari 2016. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=148896&val=2172&title=PENGARUH%20MUTU%20LAYANAN%20KESEHATAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20PASIEN%20RAWAT%20INAP%20DI%20RUMAH%20SAKIT%20WOODWARD%20KOTA%20PALU>.
- Munijaya, I Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta Pusat: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oliver, R. I. 1993. *Cognitive, Affective and Attribute Base of the Satisfaction Response*. Journal of Consumer [serial online]. Diakses 14 Desember 2015. http://www.researchgate.net/publication/24098833_Cognitive_Affective_and_Attribute_BAses_of_the_Satisfaction_Response.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, Valarie. A., Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customerm Perceptions and Expectations*. New York : The free Pass.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Edisi Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putra, Irsansyah, Katili ,Putiri Bhuana, dan Arina, Faula. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Diakses 14 Desember 2015. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jti/article/download/116/77>
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rizal, Achmad dan Riza, Yeni. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Diakses 14 Desember 2015. <http://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/download/105/100>.
- Rumah Sakit Kanker Dharmais. 2016. *Data Profil Rumah Sakit Kanker Dharmais 2016*. Jakarta : Rumah Sakit Kanker Dharmais.
- Sabarguna, B. S. 2009. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : CV. Sagung Seto.

- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Sedarmayanti dan Hidayat, Syarifudin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Mandar Maju.
- Sekaran, Umar. 2000. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudian, T. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. Jurnal. Diakses 27 Januari 2016. http://ejournal.uui.ac.id/jurnal/T.SUDIAN-l85-jurnal_sudian.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=id. Diakses 15 Desember 2015.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Wijono, Djoko. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume 1*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, Valarie A and Bitner, Mary Jo. 1996. *Service Marketing*. Singapore : Mc.Grawhill.