

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Sikap Manusia : Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta : Liberty
- Boy S. Sabarguna, 2005. *Pemasaran Rumah Sakit Jogjakarta*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng. DIY.
- Depkes RI, 2008. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hurlock, E. 2004. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Jacobalis, Samsi. 2000. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu*, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Buku 1 & 2. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 (11th ed.)*. (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Pertama. PT Refika Aditama, Bandung.
- Menkes Nomer 129 tahun 2008 tentang *standar pelayanan minimal rumah sakit*.
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta. Bumi

Aksara.

Mulyana, Deddy. 2001. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya

Muninjaya, Gde AA, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC

Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni. Jakarta : Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurhasanah, Rise. 2008. *Analisis Kuantitatif Kelengkapan Rekam Medis Rawat Jalan Di RS Siaga Raya*. Jakarta.

Nursalam. (2003). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 tahun 2014 tentang *Klasifikasi Rumah Sakit*.

Prasetijo, R. Ihalauw. JJOI, 2005. *Perilaku Konsumen, Andy Offset*. Yogyakarta

Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*, Bandung: Rosdakarya.

Saleh, A. Muwafik, 2010. *Public Service : Communication*. Malang : UMM press.

Sangadji, E., & Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono, 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung Penerbit: CV. Alfabeta.
- Suharman, 2005. Psikologi Kognitif, Srikandi. Surabaya.
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi 1. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Gregorius, C, 2005 Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F, 1995. Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Trimurty, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Semarang: UNDIP.
- UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- William J. Krowinki, PhD and Steven R. Steiber, PhD. 1997. *Measuring and Managing Patient Satisfaction*. USA, America Hospital Publishing Inc,