

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2003. *Manajemen administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas indonesia.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2008). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta : IDI.
- Bustomi, MS. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga : Medikal Series.
- Depkes RI. (2003). *Indikator Indonesia Sehat 2010*. Jurnal Kesehatan, Depkes RI, Jakarta.
- Ditjen BPM Depkes RI. (2008). *Pedoman indikator mutu pelayanan klinik di sarana kesehatan*. Jakarta.
- Fandi, Yaslis (2004). *Manajemen Bangsal Keperawatan*. Jakarta: buku Kedokteran EGC.
- Putra, Windarti, Sulistyorini. (2012). *Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien (di ruang rawat inap rumah sakit islam malang)*. Jurnal kesehatan. Majalah kesehatan FKUB. Malang.
- Hidayat, AAA, (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data Edisi Pertama*. Salemba Medika. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management (11th ed)*. Pearson Education, New Jersey
- Mahfoedz, I. (2007). *Metodologi Penelitian bidang Kesehatan, keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Marsuli. (2004). *Mutu pelayanan pasien peserta askes dan umum di instalasi rawat jalan rumah sakit umum daerah dr. M.yunus propinsi bengkulu. Tugas Akhir. Tidak diterbitkan*, Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta
- Miftah Toha. (2003). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Grafindo Persada.

- Mulyanto. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. EGC
- Mubarok. (2007). *Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Notoadmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, & Pariani. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nitisusastro, Mulyadi.(2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta, Bandung.
- Notoatmojo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Puspita, Ika. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang. Tugas Akhir. Tidak diterbitkan*, Fakultas Kesehatan Masyarakat USU, Medan.
- Pohan,. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane: Bekasi.
- Riyanto A. 2011. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan : di lengkapi Uji Validitas dan Reliabilitas serta aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rahmulyono, A. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Sleman : Skripsi Tidak dipublikasikan.
- Sugihartono, dkk.(2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta : UNY PRESS.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi. Cetakan ke 15*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung : Alfabet.

Walgito, Bimo, (2004). *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Yogyakarta.

Widiono. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang*. Malang : Skripsi Tidak dipublikasikan.

Yesilada, Figen and Ebru. 2010. *Health care service quality: A comparison of public and private hospitals*. African: Journal of Business Management vol. 4 (6), pp. 962-971.