

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D., 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, *eprints.undip.ac.id/23824/1/wike\_diah\_anjaryani.pdf*
- Ayuningtyas, D., Tambunan, S., & Bachtiar, A., 2005, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 8. No. 04, 191-197.
- Azwar, S., 1997, Reliabilitas dan Validitas, Edisi Ketiga, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dahlan, S.M., 2006, Besar Sampel Dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan, PT. Arkans, Jakarta, Vol. 2. 5-11.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., and Miniard, P. W., 1992, 1995. *Consumer Behavior*, Eighth Edition, The Dryden Press.
- Gerson, R,F, 2001. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.
- Hardiman, A. 2003, "Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing", <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455383.html-4k>. [4/21/04].
- Kotler, P., 1997, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Jilid 1. PT. Prenhallindo, Jakarta, 40.
- Kotler, P., 2000. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*, Millennium Edition, ed th 9. 213, Printice Hall, Inc. New Jersey.
- Leger St, A. S., Schnieden, H., and Walsworth-Bell, J. P. 1992. *Evaluating Health Services' Effectiveness : A Guide For Health Professionals, Service Managers And Policy Makers*. Philadelphia: Open University Press.
- Lovelock, C. H., 1994, *Managing Services : Marketing, Operations, and Human Resources*. London: Prentice Hall Inc. 100, 367
- Musanto, T., 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6. No. 2. 123-136.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry L., 2005, SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Pohan, I.S., 2002, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, EGC, Jakarta, 5, 160.

- Rangkuty, F., 2006, *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 18-23
- Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, 2011, *Profil Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*.
- Sabarguna, B. S., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Yogyakarta.
- Schiffman, L.G., Kanuk L.L., 2004, *Perilaku Konsumen, Indeks*, Jakarta.
- Suciningrum, T., 2004, *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Rawat Inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*, <http://eprints.undip.ac.id/8622/>
- Sugiyono, 2004, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Kelima, CV Alfabeta, Bandung, 86-88, 228.
- Sukarni, S., 2004, *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan*, <http://eprints.undip.ac.id/21699/>
- Suryawati, C., Dharminto., & Shaluhiya, Z., 2006, *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 9. No. 4, 177-184.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G., 2005, *Service, Quality, & Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2007. *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Ofset, Yogyakarta.
- Utama, S. 2005, *Memahami fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09(1) : 1-7.
- Widyaratna, T., Danny., & Chandra, F. 2001, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3. No. 2. 85-95.
- Wiyono, A. S., 2002, “*Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*”, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 2. No. 2.
- Djamaludin F., 2006, “*Kajian Kepuasan Pasien di Salah Satu Puskesmas Kota Palembang yang Telah Menerapkan LMCB, Orasi WI, Bapelkes, Palembang*”.
- Yusri, 2009, “*Perbedaan tingkat kepuasan peserta jamkesmas dan pasien umum diruang rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara*”

[http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=44392.](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=44392)