

DAFTAR PUSTAKA

- Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Diponegoro. 2010. *Analisis Indek Kepuasan Masyarakat RSUD Dr Moewardi Surakarta Provinsi Jawa Tengah 2010*. Surakarta: RSUD Dr Moewardi Surakarta.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Buttel F. 2007. *Customer Relationship Management Concept and Tools*. Dialihbahasakan oleh Arief S. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Chandra B. 2007. *Ilmu Kedokteran Pencegahan Komunitas*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Darmawan B, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat inap Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*.(Skripsi). Surakarta: Universitas Setia Budi Surakarta.
- Depkes RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. 2008. *Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Hidayat A.A.A. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: PT. Salemba Medika.
- Kotler. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi I. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler. 2004. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Jakarta: PT. Indeks
- Lestari T. 2008. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pasien untuk Digunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap RSUD Kabupaten Karanganyar*.(Skripsi). Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Muninjaya G.A.A. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Murti B. 2010. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nasution M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Notoatmodjo S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipto.
- RSUD Dr Moewardi Surakarta. 2009. *Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis RSUD Dr Moewardi Surakarta ISO 9001-2008*. Surakarta: RSUD Dr Moewardi Surakarta.
- Putranto D.T.A.S. 2009. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi Surakarta*.(Skripsi). Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Rakhmat J. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Reksohadiprojo dan Handoko. 2001. *Teori Struktur dan Prilaku*. Yogyakarta: BPFE
- Satrianegara F dan Saleha S. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi J.N. 2003. *Prilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: PT Prenada Media.
- Sutirah E. 2009. *Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Jalan Cendana RSUD Dr Moewardi Surakarta*.(Skripsi). Surakarta: Universitas Sahid Surakarta.
- Taufik M dan Juliane. 2010. *Komunikasi Terapeutik dan Konseling dalam Praktek Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Tjiptono F dan Dian A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono F. 2005. *Pemasaran Jasa. Jawa Timur*: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono F. 2007. *Pemasaran Jasa. Jawa Timur*: Bayumedia Publishing.
- Yamit Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produksi dan Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonosia Kampus Fakultas Ekonomi UII.