

DAFTAR PUSTAKA

- A.A.Gde Mininjaya, 2004; *Manajemen Kesehatan Edisi2*, Hal 125, 130, 239.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Depkes RI, 2002; *Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Kesehatan*, Hal 25.
- Eko S dan Sri S, 2001; *Operasionalisasi Pelayanan Prima, Bahan Ajar Diklatpim Tingkat IV*.
- Gujarti, DN. 2003. *Basic Econometrics*, Third Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Janowits et al, 2002; *Teori Permintaan*, Hal 281-287.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (studi pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R. Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1 (April) ; 37-51.
- Menpen, 2004; *Indeks Kepuasan Masyarakat*, Hal 5.
- Nurcaya, I nyoman. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali*. *Jurnal Ekonomi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- PP 41, 2007; *Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja*, Hal 32.
- P dan G. Amstrong. 1997. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran 1*. PT. Prehallindo.
- Partiwi, Tri Kartika. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Daerah Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di Jawa Timur. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*. UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Praptiwi, A, 2009, *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Pajajaran.
- Perwanto, S, 2007, Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Availble Online at.<http://klinis.wordpress.com> (Diakses 7 mei 2009).
- Resnani, 2002, Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Study Tentang Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum

Derah Dr. M. Yunus kota Bengkulu). *Jurnal Penelitian UNIB Vol. VIII. No. 2.*

Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rinika Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Widayat, 2004, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Unit Rawat Inap VIP Rumah Sakit Umum Daerah Brebes (RSUD BREBES). *Skripsi*. UMS.

Widodo, A, 2009, Analisa Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Atas Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Pandan Arang di Kabupaten Boyolali, *skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wisniewski, Mik and Wisniewski, Hasel. 2005. Measuring Service Quality in a Hospital Colposcopy Clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Emerald Group Publishing Limited.

Wiyono, Aziz, Slamet dan Wahyuddin, 2008, Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan di Rumah Sakit Manisrenggo Klaten, *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta