

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Depkes RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Dirjen Yanmed
- Depkes RI. 2007. *Standart pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press
- Hatta G. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press
- Pohan I.S. 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 269/Menkes/PER/III/2008 *tentang Rekam Medis*. Jakarta: Depkes RI
- Khatimah K. 2011. “Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi waktu Tunggu Rekam Medis di Pendaftaran RSUD Datu Sanggul Rantau”. Borneo: *Karya Tulis Ilmiah*. D3 Akademi Rekam Medis Stikes Husada.
- Loisa Krista D. 2003. “ *Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pelayanan Rekam Medis di RSUP H. ADAM MALIK* ”. (Skripsi) . Medan: S1 Sastra Universitas Sumatra Utara.
- Nasution N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. 2001. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta : CV.Sagung Seto
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Notoatmodjo S. 2003. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Sabarguna BS. 2007. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Konsorsium Rumah Sakit Islam*. Jawa Tengah dan DIY
- Sugiyono. 2007.*Statistik Untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Shofari B. 2002 . *Pengelolaan Sistem Rekam Medis*. Yogyakarta

Sabarguna. 2003. *Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah dan DIY

Supranto J. 2006. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Triatmojo. 2006 .Mengukur Kepuasan Pasien.

Di unduh; 20 Agustus 2012.

<http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/>

Wulansari Eka. 2007. “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Penelitian Kuantitatif Deskriptif Pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Semarang Selatan)*”. (Skripsi). Semarang: S1 Psikologi Universitas Negeri Semarang