

DAFTAR PUSTAKA

- Arafah, W. 2004. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap *Image* (Studi pada Rumah Sakit pemerintah “X” di Jakarta Selatan). *Metode Riset bisnis dan Manajemen*. Volume 4. No.1.April: 55-75.
- Harianto, Khasanah N dan Supardi S.2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotik Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. II. No.1. April 2005:12-21.
- Haryanto JO dan Ollivia.2009. Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, No. 2 Vo. 14. Agustus 2009.
- Irawati, N. dan Primadha, R. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Image* pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam RSUD. Pirngadi di Medan. *Jurnal Management Bisnis*. Volume 1, Nomor 2 Mei 2008. ISSN: 1978-8339.
- Kotler P.2000. *Marketing Management*. Dialihbahasakan oleh Hendra. Dkk. Jakarta: PT Indeks.
- Kuncoro H. 2008. *Statistik Deskriptif untuk Manager*. Cetakan Pertama. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Munfaqiroh.2007. Atribut SERVQUAL untuk Menilai Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image. *Arthavidya*, Tahun 8, NO.1. Februari 2007.
- Muninjaya, A.A.G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Bali: EGC.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur S. 2012. Pengaruh Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Puskesmas Wonogiri 2 Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Perbankan*. Vol.20.No.23. Mei 2012.
- Nursini R. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas teras boyolali*. [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan UMS.
- Pohan I.S. 2002. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Samosir ZZ. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol.1. No.1. Juni 2005.
- Saryono. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Satrianegara, M.F dan Saleha, S. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setyowati, T. dan Lubis, A. 2003. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (SUSENAS 2001). *Buletin Penelitian Kesehatan*. Vol.31.No.4.2003:177-185.
- Solikhah.2008. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan.*Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.11.No.04. Desember 2008:192-199.
- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tamin F. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kantor Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta : Andi offset.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Trihendradi C. 2005. *Step by Step SPSS 13 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijono D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.