

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswar, Saifuddin. 2000. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Bustomi.2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptibilitasnya*.Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Dede, Subekti. 2009. Analisis Hubungan Presepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan ( BP ) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya. Tesis. FK UNDIP
- Departemen Kesehatan RI. 2004. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten / Kota ( Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1091 / Menkes / SK / X / 2004 )*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta
- Depkes RI, 2005. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta.
- Ertanto, Widiyo. 2002. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Badan Rumah Sakit Umum Dr.H. Soewondo Kendal.*Skripsi*, FK UNDIP
- Fitriani. 2009. Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit Telogoresjo Semarang. <http://www.repository.usu.ac.id/pdf>. Diakses 20 Mei 2010.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pengguna*. Cetakan. 2. Jakarta : PPM
- Hidayat, Aziz Alimul. 2008. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*.Edisi pertama.Jakarta : Salemba Medika.
- Imas A. 2009. Aplikasi Simulasi Biaya Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Di Propinsi Lampung Dengan Metode Double Distribution Dalam Upaya Membantu Menyiapkan Tarif Pelayanan Rumah Sakit Swadana Yang Terjangkau Oleh Masyarakat. Jurnal penelitian ISSN: 1907 – 5022 Diakses tanggal 24 September 2012
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta : Penerbit PT Prehallinda

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta : Penerbit PT. Indeks
- Lakidou, I, Trivellas, P, and Ipsilandis, P. 2007. Patient Satisfaction and Servis Quality. *Journal of Nursing*. Patient's satisfaction and quality of care: An empirical study in a Greek central hospital.
- Lovelock CH dan Wright LK. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (alih bahasa Agus Widyantoro )*. Jakarta : PT Indeks
- Lucie J. Agosta. 2005. Patient Satisfaction and Servis Quality Of Nursing Care. *Journal of Nursing*. Patient satisfaction with nurse practitioner delivered primary health care service.
- Machfoedz, I.dkk. 2005.*Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta : Fitramaya
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 1. Salemba Medika : Jakarta
- Nursalam, 2003. *Pedoman Praktis Penyusunan Riset Keperawatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Pohan. I. S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian Cetakan 1*. Bekasi : Kesaint Blanc.
- Rangkunti Freddy.2006. *Measuring Customer Satsifaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riwidikdo, Handoko. 2008. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta : Mitra Cendikia
- Salman, Nur. 2010 Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Haji Medan.*Skripsi*.
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009 *.Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulaeman. E. S. 2009. *Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktek di Puskesmas*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Suryabrata, S. 2006. Psikologi kepribadian. Edisi 1. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Ofset.

Tjiptono, Fandy. 2001 .*Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Ofset.

Untari, Jati. 2002. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Tenaga Paramedis Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Bhakti Karya Husada Kabupaten Demak. *Skripsi*, FK UNDIP