

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen pelayanan Kesehatan*. Jogjakarta. Nuha medika
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. 2011. *Manajemen keperawatan : Konsep & Aplikasi*. Jogjakarta. Ar – Ruzz Media
- Aswar, Saifuddin. 2010. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Basford, Lynn dan Slevin. 2006. *Teori & Praktek Keperawatan : Pendekatan Integral pada Asuhan Pasien*. Alih bahasa, Agung Waluyo. Jakarta. EGC.
- Bustomi. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptibilitasnya*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta
- Depkes RI, 2005. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*, Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarata.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pengguna*. Cetakan. 2. Jakarta : PPM
- Hafizurrachman. *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Volume 4 Nomor 1, Agustus 2009.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta
- Herlambang, Susatyo. 2012. *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kawilarang, Denny. 2011. *Jurus Sukses Menjadi Agen Asuransi*. Yogyakarta: Araska .
- Mundakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A.Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi : 2. Jakarta. EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Prima, Naomi. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan di RSUD Sumedang*. Jurnal Fakultas Manajemen Industri Universitas Winaya Mukti
- Pohan. I. S. 2008. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian Cetakan 1*. Bekasi: Kesaint Blanc
- Riwidakdo, Hadoko. 2008. *Statistik Kesehatan belajar Mudah teknik Analisis Data dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software SPSS)*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Satrianegara, M. Fais dan Siti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sukesi, Niken. 2013. *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*. Jurnal Managemen Keperawatan Volume 1 No 1, Mei 2013
- Suaib, Indar dan Nurhaeda jafar. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulaeman. E.S. 2009. *Manajemen Kesehatan : Teori dan Praktek Puskesmas*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Harga Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijayanti Puji Lestari, Sunarto dan Titik Kuntari. 2009. *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Jogjakarta*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Yulihastin, Erma. 2011. *Bekerja sebagai Perawat*. Jakarta: Erlangga.
- Yuristi Winda Bata, Muh Alwi Arifin dan Darmawansyah. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kab. Tana Toraja*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin