

DAFTAR PUSTAKA

Budiastuti. (2002). Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, [http:// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www/klinis.wordpress//kepuasan_pasien_terhadap_pelayanan_keperawatan) diunduh pada tanggal 2 januari 2015.

Depkes RI, 2012 tentang pelayanan Kesehatan.

Hastono Priyo Santoso & Sabri Luknis. 2001. *Statistic Kesehatan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Indarjati, A., 2001. Kepuasan Konsumen. *Pranata* No. 1 Th IV.

Junaidi, S., 2002. Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1363/MENKES/SK/XII/2001 tentang registrasi dan izin praktik fisioterapis menteri kesehatan republik Indonesia.

Kotler P. *Marketing management*, Prentice Hall. Inc. New York, USA: Englewood Cliff; 1994, dalam Hafizurrachman, 2004 tentang Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan.

Modul pelayanan Prima. 2009 . Tentang pendidikan dan pelatihan prajabatan golongan I dan II.

Merryani E. Oroh Sefti Rompas & Linnie Pondaag “ Faktor-faktor Yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna di RSUD Noongan “, Gunarsa, Singgih.(2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Permenkes RI no 028/Menkes/per/1 /2011 tentang Klinik -----

Pohan., 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane : Bekasi

Prabowo, 2000. *Konsep Kepuasan pelanggan* -----

Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.

_____. (2002). *Strategi Pemasaran* (Edisi 2). Yogyakarta: Andi Offset.