

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito W., 2007. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Aditama T.Y., 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Anjaryani W.D., 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Aritonang L., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Assauri S., 2008. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes., James G., 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Terjemahan Andreas Winardi)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Basuki E., 2008. Komunikasi Antar Petugas Kesehatan. *Maj Kedokt Indon*. 58: 9
- Bata Y.W., Arifin M.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin
- Dahlan M.S., 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika
- Erviana O., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Semarang: Universitas Negri Semarang
- Hendrajana, 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta (Tesis)*. Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler dan Armstrong, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi XI*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, Philip, Keller L.K., 2007. *Managemen Pemasaran, Cetakan Pertama, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler dan Philip, 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice
- _____, 2008. *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan)*. Jakarta: Prenhallindo

- Lupiyoadi R., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga
- Muninjaya A.A.G., 2002. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta : EGC
- Nawang Sari E.R., 2011. *Model Pelayanan Berbasis Pelanggan (Studi Evaluasi di Bagian Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo Jawa Timur)*. UPN “Veteran” Jawa Timur
- Notoatmodjo S., 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rais dan Abdul R., 2003. *Analisis Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Rawat Inap: Studi pada Pasien RS. PKU Muhammadiyah (Tesis)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ratminto dan Winarsih A.S., 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sabarguna, Subirosa B., Rubaya A.K., 2011. *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suryawati C. dan Dharminto S.Z., 2006. Penyusunan Indikator Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Tjiptono dan Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi, Candra G., 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi Offset
- Wahyuddin M. dan Muryati A., 2001. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Klaten. *Jurnal Manajemen Daya Saing*. 2(2) : 188-97
- Wati H.S., Hamzah A., Amir M.Y., 2012. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daya Makassar. Makassar: Universitas Hasanuddin