

Daftar Pustaka

- Akhmad, M. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*. Vol. 1 no. 2. Maret 2008: 23-37.
- Alamsyah D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelaynan Kesehatan Aplikasi prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Billy, M. (2016). *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Gmim Pancaran Kasih Menado*. [Tesis]. Menado: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelaynana dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Ester, N P. (2009). *Analisi Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap Di RSUD Puri Asih Salatiga*. [Tesis]. Semarang: Fakultas Kesehaatan Masyarakat universitas Diponegoro.
- Fariyah, N L. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. [Naskah Publikasi]. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta.
- Hardi J. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSD Pasaman Baru*. [Tesis]. Padang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.
- Herlambang S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publisng.
- Ida, A. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keerawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. [Tesis]. Denpasar; Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana.

- Irham, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Buaran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umm Daerah Wiroseban Kota Yogyakarta. Kuesioner Penelitian.
- Kementrian Kesehatan RI. (2012), Pedoman Teknis bngnan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap.
- Kottler (2008). Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler,P .(2007). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan.Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, dkk. (2001).*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Niken, S. (2013). Upaya peningkatan caring perawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*. Vol.1 No. 1. Mei 2013: 15-24
- Notoatmodjo, (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 85 Tahun 2015 tentang Pola Tarif Nasional Rumah Sakit
- Peraturan Mentri Keshatan No 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan rawat jalan Ekklusif di Rumah Sakit
- Pohan, I S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga.
- Racmania, N. (2015). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta. [Naskah Publikasi]. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta.
- Rahmayanti. L. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok. Kuesioner Penelitian. Universitas Indonesia
- Ramadhan A (2004). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Sikap Empati Perawat di Instalasi Rawat Inap I Penyakit Dalam RS. Dr. Sardjito Yogyakarta. *Jurnal Keperawatan*, no. 1 Volume 2. Yogyakarta: Prodi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran UGM.

- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. (2014). *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement. Journal Nurse Care Quality*, Vol: 16, No: 4.
- Sabarguna S dan Rubaya K, (2011). *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sondakh, JJS. (2013). *Mutu Pelayanan (Kesehatan dan Kebidanan)*. Jakarta : Salemba Medika
- Sulastomo. (2007). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis PLN-JP*. Gramedia: Jakarta.
- Tahan, P. (2009). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan (Demand) Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas Perawatan Pada Rumah Sakit. *Jurnal Keprewawatan*. Vol. 12, No. 2: Juni 2009.
- Tjiptono (2006). *Service Management : Mewujudkan Pelayanan Prima*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit.
- Utama, dkk. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Jurnal Of Social and Politic*. Hal: 1-9