DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T.Y. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi Kedua, Jakarta: Universitas Indonesia

Awam. 2008. *Peran dan Fungsi Perawat*. http://www.fadlie.web.id/bangfad/html Diakses tanggal 12 Maret 2012, Jam 22:00

Azwar, Saifuddin. 2010. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta

_____. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

_____. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

_____. 2003. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Penerbit Erlangga

Cooper. 1994. http://www.scribd.com/doc/74244504/7/Cira-Perusahaan.

Diakses tanggal 3 Juni 2012, Jam 20.10

DepKes RI. 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta

DepKes RI. 2007. *Kualitas Pelayanan Keperawatan*. http://www.klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan/. Diakses tanggal 18 Maret 2012, Jam 17:47

Gaffar, L.O.J. 2001. *Pengantar Keperawatan Profesional.* Jakarta. Buku Kedokteran EGC

Gonroons, C. 2000. *Service Management and Marketing*, Published by Jhon Wiley and Sons Ltd, England.

Hadi, S. 1999. *Metodologi Research Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2000. *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____. 2004. *Metodologi Research III.* Cetakan ke-10. Yogyakarta. Andi Offset

Hadjam, M Noor Rochman dan Arida Nuralita. 2002. Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi Tentang Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit. *Anima, Indonesian Psychological Journal.* Vol. 17, No. 2, 150-160

Irna. 2012. *Data Indeks Kepuasan Pasien*. Dokumentasi (tidak diterbitkan). Rumah Sakit Pusat Dr Soeradji Tirtonegoro Klaten

Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1239/ MenKes/ SK/ XI/ 2001. 2012. *Asuhan Keperawatan*. http://www.askep-

net.blogspot.com/2012/02/pengertian-perawat-dan-keperawatan.htm?m=1.com). Diakses tanggal 12 Maret 2012, Jam 21:53

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium.* Jakarta. Prehalindo.S

Kotler, Philip. 2000. Engel, dkk. 1993. Zeithaml, 1996. *Jurnal Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Nilai, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien*. http://www.google.co.id/#q=journal+relationship+with+the+image+quality+of+hospital+nurses&hl=id&prmd=imvns&ei=HDLsT4bMIc7orQeKs8CxBQ&sqi=2&start=10&sa=N&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.,cf Diakses tanggal 04 Oktober 2012, jam 13.37

Kotler, dkk. 2004. *Manajemen Pemasaran: Sudut Pandang Asia*. Jakarta. PT Indeks Kelompok Gramedia

Lovelock, C.H & Lauren K.W. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Indeks Kelompok Media

Mamik. 2010. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta. Prins Media.

Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta. Salemba Medika

_____. 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Edisi 3. Jakarta. Salemba Medika

Notoatmodjo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat,* Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations,* PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan,* EGC, Jakarta.

Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.

Satrianegara, Fais & Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta. Salemba Medika

Setiyadi, D R. 2008. Hubungan antara Citra Rumah Sakit dan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

Simamora, Bilson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel.* Jakarta. Gramedia Pustaka Utama

Soegiarto. 2007. *Kualitas Pelayanan Keperawatan*. http://www.klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan/. Diakses tanggal 16 April 2012, Jam 9:20

Sugiyono, 2000. *Metodologi Penelitian Bisnis.* Cetakan Ketujuh. Penerbit Alfabeta, Bandung

Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian; Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press

Suryawati, Chriswardani. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian).*JMPK. Vol. 07, No. 04, 189-194. Desember*

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta

Suryabrata, Sumadi. 2006. *Metodologi Penelitian.* Jakarta. Raja Grafindo Persada

Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Syahputra, Fadli. 2011.*Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum di Provinsi Aceh*.http://fadlimeuraxa.blogspot.com/2011/05/persepsi-pasien-terhadap-kualitas.html.Diakses tanggal 22 Maret 2012, jam 19.07

Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta. Andi

_____. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Kesatu*. Anggota IKAPI, Jawa Timur: Bayu Media Publishing

_____. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media

Walgito, Bimo. 2010. *Pengantar Psikologi Umum, Edisi Kelima*, Yogyakarta: Andi

_____. 2011. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Andi

Widyorini. 1998. *Rumah Sakit Sebagai Layanan Kesehatan*.http://www.tesismars.co.cc/1998/12/tunggu-ya-artikeljurnal-selanjutnya.html. Diakses tanggal 13 maret 2012, jam 11.31

Wikipedia. 2012. http://id.wikipedia.org/wiki/Cira_perusahaan. Diakses tanggal 6 Juni 2012, Jam 19.42

Yamit, Z.2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta: Ekonisia. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Yuwono, Trisno & Silvita, I.S. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya. Arkola

Referensi Media

Suara Merdeka, 30 % *Rumah Sakit Belum Terapkan Standar Pelayanan*. 2 Juni 2007. http://www.suaramerdeka.com/harian/0706/02/nas17.htm. Diakses tanggal 5 Juni 2012, Jam 21.04

Suara Merdeka, *RSUD RA Kartini Tantang RS Swasta Berkompetisi Beri Layanan Terbaik*. 8 November 2006. .. http://www.suaramerdeka.com/cybernews/harian/.../dar22.htm. Diakses tanggal 5 Juni 2012, Jam 20.10