

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, TY, 2007, *Manajemen administrasi rumah sakit*, Edisi kedua, UI-Press Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2009; *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Asmuji, 2013. *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Balqees, November, 2015; *Patient satisfaction evaluation on hospitals comparison study between accredited and non accredited hospital in Jordan*, edisi 11, Europe
- Berkowitz E, 2010, *Marketing*, 3rd Edition, Richard Irwin Inc, Illionis.
- Bhaskar, 2014; *A study on patient satisfaction through extemporaneous responses from patients in a tertiary care hospital*, Vol.5, No. 3, Indian
- Bimo, Walgito, 2010, *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta
- Chen, Wang, Chang, Liu, 2007. *Research Into Care Quality Criteria for Long Term Care Institutions*. Available from : <http://journals.lww.com/jnr-twna/Abstract/2007>. Accessed Juni 24, 2016
- Chunlaka, poramaphorn, 2010. *International Patients Satisfaction Toward Nurses Service uality at Samitivej Sriknakar Hospital*. Available from: <http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bug Eng Int Com/Poramphorn.c.Pdf>. Accessed Juni, 2016
- Departemen Kesehatan RI, 2014, *Buku Pedoman*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Dharma, 2011; *Metodologi Penelitian Keperawatan: panduan melaksanakan dan menerapkan hasil penelitian*. Jakarta : Trans Info Media
- Dwi suharyanta, dkk ,2011, *Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode service quality (SERVQUAL) fuzzy di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah (RSUD) panembahan senopati bantul*, Tesis
- Edwin, 2012. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariaman*, Tesis.
- Gerson, R.F, 2002. *Mengukur kepuasan pelanggan*, Jakarta : Penerbit PPM.

- Ghozali, Imam, 2013 ; *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS.21*. Edisi 7, Universitas Diponegoro
- Haj Ali, 2014; *Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction-the case of selected Lebanese hospital*, International Journal of Health Policy and management
- Halil, 2010; *Service quality and determinants of customer satisfaction in hospitals : Turkish experience*, Vol.9, No.5, International Business & Economics Research.
- Hastono, 2006. *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia
- Hermanto, Dadang, 2010, *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr.H.Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis
- Hidayat, A. Aziz Alimul, 2011; *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ida Ayu DW, 2014, *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Keas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*, Tesis
- Ina Sutriana, 2009, *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di unit rawat inap anak Rumah Sakit Ananda Bekasi*, Tesis
- Irawan, H, 2008, *10 Prinsip kepuasan pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk memenangkan pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Kotler P, Amstrong G, 2002, *Dasar-dasar Pemasaran*, 9th ed, Jilid 1, PT Indeks Kelompok Gramedia , Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat;A .Hamdani, 2006, *Manajemen pemasaran jasa*, edisi 2, Penerbit Salemba empat, Jakarta
- Lovelock, C,Wright,K,L. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Indeks. Jakarta
- Mastiur, 2012, *Pengaruh Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul*.Tesis
- Mirah ayu putri, 2011, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan word of mouth (studi kasus pasien rawat jalan di wing amerta rsup sanglah denpasar)*, Tesis

- Mohammed almasabi, 2014, *A systematic review of the association between healthcare accreditation and pasien satisfaction*
- Murniasih, 2007; *Hubungan Dukungan Keluarga dengan Tingkat KECEMASAN Akibat Hospitalisasi*, Repository, USU
- Nor Khasimah Aliman & Wan Normila Mohamed, 2013, *Teha Effect of Preceived Service Quaqlity and Behavioral Intentions: A mediation Effect of Patient Satisfaction in The Private Health Care in Malaysia. International Journal of Marketing Studies*; Vol: 5, No:4; 2013
- Notoadmodjo, 2005; *Metodologi kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan RI, 2014, *Keputusan Menteri Kesehatan RI No.56 Tahun 2014 Tentang Rumah Sakit*
- Polit, Back, C.T, 2004; *Nursing research. Principles and methods*, 7th Edition, Lipincott William. A Wolter kluwer company. Philadelphia
- Puporini, 2010; *Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rumah sakit prikasih*, Tesis
- Rangkuti, Freddy, 2009; *Strategi Promosi Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing communication*, Jakarta
- Rasheed N, Arya S, Acharya A, Khandekar J, 2012, *Client Satisfaction and Perceptions about Quality of Health Care at Primary Health Center of Delhi, India*. Indian Journal of Community Health, Vol:24, No.3
- Sabri, Luknis; Sutanto P.H, 2006, *Statistik Kesehatan*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Sarwono S, 2010, *Teori-teori Psikologi Sosial* , CV. Rajawali, Jakarta.
- Saryono, 2011, *Metodologi Kesehatan*, Mitra Cendikia, Yogyakarta.
- Soejadi, 2006, *Efisiensi Pengelolaan Rumah sakit*, Katiga Bina, Jakarta.
- Timoty Jhon Lowe, 2005, *The effect resident characteristics on satisfaction with care and life in skilled nursing facilities a hierarchichal model*, Disertasi
- Tjiptono, Fandy, 2004 *Manajemen Jasa*, Edisi II, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Wijono, Dj, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori Strategidan Aplikasi*, Volume :2. Cetakan Kedua. Surabaya, Airlangga University Press

Wike Diah, 2009, *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rsud Tugurejo Semarang*, Tesis

Wiyono, dkk / 2006, *Studi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah sakit islam manisrenggo klaten*, Tesis.

Yadav, 2014; *Analysis of patient satisfaction survey in multispeciality accredited tertiary care hospital in northern india*, India

Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL, 1990, *Delivery in service quality, Ballancing customers perception and expectation*, the free Press, Newyork

