

## DAFTAR PUSTAKA

1. Menkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2010.
2. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara; 2010.
3. Supriyanto S, Ernawati M. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi; 2010.
4. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2006.
5. Triwibowo C. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit. Sebuah Kajian Hukum Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2012.
6. Sabarguna BS. Pemasaran Rumah Sakit. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam; 2004.
7. Pohan IS. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2007.
8. Bustami SKM M. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga; 2011.
9. Yoeti, A O. Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan. Jakarta: Pradnya Paramita; 2007.
10. Pramono MA. Hubungan Antara Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter dan Perawat dengan Kemajuan Berobat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kartini Jepara Tahun 2005. 2005.
11. Gunawan NHD, Narsih NK. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Luwuk Kabupaten Banggai Tahun 2008. 2008.
12. Seveny MA. Hubungan Perilaku Asertif Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Bali Royal Hospital (BROS) Denpasar [Skripsi]. Denpasar: Universitas Udayana; 2015.
13. Profil Rumah Sakit Umum Pemerintah Dr. M. Djamil Padang. 2016.
14. KMMRS. Data Indeks Kepuasan Pasien RSUP Dr. M. Djamil Padang.
15. Menkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SKII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
16. Humas. Data Pengaduan Pasien RSUP Dr. M. Djamil Padang.

17. Muninjaya AAG. Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC; 2004.
18. Tjiptono F. Service, Quality & Satisfaction Yogyakarta: Andi Offset; 2005.
19. Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media: Jakarta; 2002.
20. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset; 2004.
21. Tjiptono F. Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi; 2014.
22. Tjiptono F, Anastasia D. Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Valentin; 2001.
23. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi; 2007.
24. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta Binarupa Aksara; 1996.
25. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi; 2006.
26. Menkes RI. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2006.
27. Praptiningsih S. Hukum Perawat. Jakarta: Raja Grafindo Persada; 2006.
28. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Universitas Indonesia Press; 2002.
29. Ali Z. Dasar-Dasar Keperawatan Profesional. Jakarta: Widya Medika; 2002.
30. Yani A. Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: PT. Citra Wisnu Satria; 2007.
31. Simamora B. Membongkar Kotak Hitam Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2003.
32. Venny M. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap BKMM Sumatera Barat Tahun 2013 [Skripsi]. Padang: Universitas Andalas; 2013.
33. Imami Z. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016 [Skripsi]. Padang: Universitas Andalas; 2016.
34. Dr. Hj. Endang Kusuma Astuti S.H. MH. Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit. Bandung: Citra Aditya Bakti; 2009.
35. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Universitas Indonesia Press; 2003.
36. Menkes RI. Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kemenkes RI; 2009.

37. Henni F. Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Pustaka Baru; 2013.
38. Menkes RI. Permenkes No. 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan; 2010.
39. Notoatmodjo PDS. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
40. Sugiyono PD. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta; 2008.
41. Aziz A. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012. 2012.
42. Putri A, Putra HA. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. 2014.
43. Nugrahaningsih W. Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Paviliun RSUD Salatiga [Skripsi]. Surakarta: Stikes Kusuma Husada; 2016.
44. Alimul HAA. Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2009.
45. Anjaryani WD. Analisis Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang [Tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro; 2009.
46. Wira IAD. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar [Tesis]. Denpasar: Universitas Udayana; 2014.
47. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2012.
48. Alamri AM, Rumayar AA, Kolibu FK. Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSI Sitti Maryam Kota Manado. Jurnal Ilmiah Farmasi. 2015;4(4).
49. Wiyono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi. Surabaya: Universitas Airlangga; 1999.