

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Ketujuh (Edisi Revisi). Bandung : Alfabeta.
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Jakarta : Trans Info Media.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia
- Haj Ali, 2014; *Exploring the relationship between accreditation and patient satisfaction-the case of selected Lebanese hospital, International Journal of Health Policy and management*.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milleinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Latupono, A., M. M. Alimin ., dan Andi Z. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No.1.
- Mamik, 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing.

Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 2016.

Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Salemba Medika. Jakarta.

Pohan, I (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, EGC, Jakarta.

Pohan, I. S., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar- Dasar Pengertian dan Penerapan*, 144-154. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.

Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.

Yusnita, Riska Sari. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang*

Rawat Inap RSUD dr Rasidin Padang Tahun 2017. Fakultas Keperawatan UNAND. *Sripsi*

Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Supranto,J,. 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Harga Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Supranto. 2011. *Menjaga mutu pelayanan di rumah sakit (Quality Assurance)* ; persi, Jakarta.

Supriyanto S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi.

Suryawati, Chirsdawardani. 2004. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapan Pada Penelitian)*. JMPK. Vol. 07, no 04, 189-194.

Tribowo ,C , 2012. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Asuhan Keperawatan Di Lantai V Dan VI Instalasi Rawat Inap A RSPAD Gatot Soebroto Jakarta*. Jurnal, Jakarta.

Trisnantoro, L. (2004). *Memahami Pengguna Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : UGM Pers

Watheck, R. S. 2012. *Patient's Perception Of Health Care Quality Satisfaction And Behavioral Intention : An Empirical Study In*

Bahrain. International Journal of Business and Social Science 2012 ; vol
: 3

Widyawati, N. S. 2012. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Prestasi Pustaka

Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi
dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga
Unniversity Press.

Yasril. 2009. *Analisis Multivariat*. Mitra Cendikia Offset. Yogyakarta.

Yusmahendra, Devi. (2012). *Hubungan Karakteristik pasien dengan
kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah
sakit budi Graha Kota Jambi*. Fakultas Keperawatan Universitas
Andalas. Tesis

