

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A.Patrisia dkk.,2013, Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Diinstalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2013, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasannudin Makassar.
- Arikunto, S., 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Bungin, Burhan., 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi,Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Prenada Media, Jakarta.
- Depkes., 2006, *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient safety)*, Direktorat Jendral Bina Farmasi dan Kesehatan, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Dewi, K. Soedarsono., 2009, *Sistem Manajemen Komunikasi*, Simbiosis Raktama Media, Bandung.
- Eka, S.Handayani.,2003, Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap, *Tesis*, Megister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Promosi Kesehatan, Cilacap.
- Fina, A dkk., 2015, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau
- Ghozali, I., 2007, *Analisis Multivariate SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunarsa, Singgih., 2008 *Psikologi Perawatan*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Hungu., 2007, *Pengertian Jenis Kelamin*, repository.usu.ac.id,24 mei 2013.
- Ingga, L., 2011, Analisis Perbedaan Antara Kinerja dan Kepentingan Konsumen Terhadap Bengkel Sepeda Motor Ahass Honda, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponogoro, Semarang.

- Kawilarang, Denny., 2012, *Jurus Sukses Menjadi Agen Asuransi*, Araska, Yogyakarta.
- Kepmenkes., 2004, *Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kotler, Philip., 2000, *Principles of Marketing*, 6th ed. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Kotler, Philip., and Armstrong, G., 1994, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke enam, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Kusumawati, Puri., 2013, Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lumenta, B., 1989, *Pelayanan Medis, Citra, Konflik, dan Harapan*, Kanisius, Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A.Gde., 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Nawawi, H., 2005, *Penelitian Terapan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nurlinda, R.A., 2013, Pengaruh customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., dan Bery, L.L., 1991, *Delivering Quality Service*, The Free Press, Macmilland, Inc. New York.
- Permenkes, 2008, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 268 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

- Permenkes, 2011, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1691 Tahun 2011 Tentang Keselamatan Pasien Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Permenkes, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Rachmat, R.H.H., 2004, *Pembangunan Kesehatan Di Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rengga, M.R.N., 2014, *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli-September 2013*, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Resmisari, R., 2008, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Patologik Klinik*.
- Schiffman, & Kanuk., 2004, *Perilaku Konsumen*, PT Indeks, Jakarta.
- Sugiyono., 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, *Pengukur Tingkat Kepuasan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta.
- Suprianto, Yuda., 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariyadi Semarang*, *Skripsi*, Fakultas Ekonomina dan Bisns Universitas Diponogoro, Semarang.
- Tiana, R.A., 2013, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Tjiptoherinjanto, P., 1994, *Ekonomi Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2002, *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

UU., 2009, *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

Wahyani, W., 2010, Penerapan Metode Service Quality Untuk Menganalisis Kepuasan Pelanggan, *Laporan Penelitian*, Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya.

Widyawati, Puri., 2013, Analisis Pengaruh Faktor Fundamental Dan Volume Perdagangan Terhadap Return Saham, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang.

Wijaya, K., & Dwitagama, D., 2011, *Mengenal penelitian tindakan kelas*, PT. Indeks, Jakarta.