

DAFTAR PUSTAKA

- Afiansyah. (1999). *Hubungan antara Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Latihan Blan Bintang Banda Aceh Tahun 1999*: Thesis, Pascasarjana FKMUI. Depok
- Aiken, L. H. *et al.* (2012) Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ* **344**, e1717
- Alma, H. Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Azrul, Azwar. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Cravens, D. W. (1999). *Pemasaran Strategis*. Alih Bahasa: Lina S. Edisi Keempat. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- David, FR. (2002). *Manajemen Strategi, Konsep*. Edisi Ketujuh. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- DEPKES RI. (1992). *Modul Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah*. Dirjen Yanmed. Jakarta.
- DEPKES RI. (1997). *Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit*. YM02.04.03.5.2504, 1997.
- Donabedian, A. (1980). *Exploration in Quality Assessment and Monitoring Volume 1. The Definition of Quality and Appropriates to Assessment*. Health Administration Press, An Arbor. Michigan
- Duncan, W. Jack, *et al.* (1996). *Strategic Management of Health Care Organization*. Second Edition. Blackwell Publisher Inc. Cambridge, Massachusetts.
- Foster, Timothy. R. V. (1999). *101 Way to Boost Customer Satisfaction (101 cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Foster, Timothy. R. V. (2002). *How To Be Better At Customer Care*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Harlim, A. (2000). *Persepsi Pasien atas Layanan Keperawatan Rawat Inap di RSUD Kota Bekasi*: Tesis PS – KARS Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Hunt, D. C. E., Mohammudally, A., Stone, S. P. & Dacre, J. (2005). Hand-hygiene behaviour, attitudes and beliefs in first year clinical medical students. *J. Hosp. Infect.* **59**, 371–373
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta : Penerbit PT

Elex Media Komputindo

- Jacobalis, S. (2004). *Aspek Etika pada Pemasaran Rumah Sakit. Seminar The Way to Win in Hospital Management*. Program MARS FKM UI. Jakarta.
- Kertajaya, Hermawan. (1999). *Marketing Plus 2000. Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Kirkman, M. A. *et al.* (2015). The outcomes of recent patient safety education interventions for trainee physicians and medical students: a systematic review. *BMJ Open* **5**.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. PY. Indeks. Jakarta.
- Kotler, P dan Alan R. Andreasen. (1995). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Terjemahan. Edisi Ketiga. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kuehn, B. M. (2014). Some progress in effort to reduce hospital-acquired infections. *JAMA* **311**, 1488.
- Lameshow, S., *et al.* (1990). *Adequacy of Simple Size in Healthy Study*. John Wiley & Sons : Genewa.
- Loho, Beni. (1988). *Kepuasan Pasien/Keluarga terhadap Penampilan Upaya Pelayanan Rawat Inap RS R. K. Charitas Palembang*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Mangold, W *et al.* (1991). *Service Quality the Front Stage Versus the Back Stage Perspective*. Dalam Rosyid H. 1997: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Notoadmodjo, S. (1998). *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall).
- Parasuraman, A., *et al.* (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press. New York & Collier Macmillan Publishers. London.
- Rahmi, Adelia. (2003). *Analisis Keterkaitan Faktor – faktor Karakteristik Pasien Dinas dengan Kepuasannya Melalui Pengukuran Perbedaan (Kesesuaian) Harapan dan Persepsi Pasien Tersebut di Poliklinik Rawat Jalan Tingkat II M. Ridwan Meuraksa pada Tahun 2003*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Samuel, R., Almedom, A. M., Hagos, G., Albin, S. & Mutungi, (2005) A. Promotion of handwashing as a measure of quality of care and prevention

- of hospital-acquired infections in Eritrea: the Keren study. *Afr. Health Sci.* **5**, 4–13.
- Setyaningrum, Sumaryati. (1998). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT. Jamsostek di RS Provider Jakarta Tahun 1998*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Setyowati, Eny. (2000). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan dan Deskripsi Persepsi Kepuasan Pasien Puskesmas Pal V Kota Pontianak Tahun 2000*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Citra. Jakarta.
- Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlm