

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya, 2004, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Afrianty, Melinda. 2011. Analisis Pengaruh *Current Ratio, Total Asset Turnover, Debt To Equity Ratio, Sales Dan Size Terhadap Roa (Return On Asset)* (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bei Pada Tahun 2006-2009). Universitas Diponegoro. Semarang
- Al Khattab, S. and A.H. Aborumman. 2011. Health Service Quality: Comparing Public and Private Hospitals in Jordan. *International Business Management* Vol 5 No. 5, pp. 247 – 254
- Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- Azwar, Saifuddin. 1998. Metode penelitian. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- \_\_\_\_\_ 1998. *Pengantar Asministrasi*, Edisi Kedua, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta
- Babakus, Emin and Mangold, W. Glynn (1992). *Adapting The Servqual Scale to Hospital Services : An Empirical Investigation*. Health Services Research, 26 :6.
- Bare BG., Smeltzer SC. (2007). *Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah*. Jakarta : EGC. Hal : 45-47
- Berry, L. Leonard and Parasuraman A. 1991. *A Marketing services*. New york: The Free Press
- Bustami B. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.
- Cahya Ningrum, Mellyana. 2013. *"Sistem Pakar Berbasis Web Untuk Mendiagnosa Penyakit Epilepsi dan Penanganannya*

- Calisir, F., C.A. Gumussoy, A.E. Bayraktaroglu and B. Kaya. 2012. Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Return Intention in Different Hospital Types. *Proceedings of the 2012 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, pp. 518 – 522
- Depkes RI, 2012 tentang pelayanan Kesehatan.
- Pohan,. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane : Bekasi
- Depkes RI. *Profil kesehatan Indonesia 2001 Menuju Indonesia sehat 2010*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI. 2002:40.
- Depdikbud, 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen dan kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Effendi, F & M akhfudli, 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- , 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktek Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba medika.
- Endarwati, Kurnia. (2012) *Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode Activity Based Costing Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- , *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- , 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Global Initiative for Chronic Obstructive Lung Disease. 2009. *Global Strategy for The Diagnosis, Management, and Prevention of Chronic Obstructive Pulmonary Disease*. Barcelona: Medical Communications Resources. Available from: <http://www.goldcopd.org>
- Gunarsa, Singgih.(2008). Psikologi Perawatan. Jakarta: Gunung Mulia
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hafizurrachman. (2004). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. nomor 7. 283 – 288
- Hidayat, A.A. 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisa Data*,. Penerbit Salemba medika.
- .Service Quality Multidisciplinary and Multinational Perspectives*, Lexington Books
- Ina Solihati Embrik, dkk, 2013, Persepsi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut universitas muhammadiyah Yogyakarta, JMMR UMY, VOL 2 NO 1
- Kamangar, N., 2010. *Buku Ajar Penyakit Dalam edisi 4*. Jakarta : EGC.
- Kementrian Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2012. Jakarta 2013.
- Kotler, Philip, 1996, “ Manajemen Pemasaran : Maketing Management 9e” , Jakarta, PT. Prenhallindo.
- 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas Jilid 1. Indeks, Jakarta.

- Kusumapraja. 1997. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI PERSI Dan Hospital Expo.
- Mamik. 2010. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya: Prins Media Publishing
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- McDougall, Gordon H.G and Levesque, Terrence. 2000. Customer Satisfaction with service: putting perceived value into the equation. *Journal of Service Marketing*.
- Melinda, S. P. 2011. Pengaruh Iklim Kerja Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Perawat Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. Tesis (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Moleong Lexy J. 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muninjaya, A.A. Gde. (2004) *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Mulyadi M. *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN;
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip-prinsip Dasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nurachmah, E., 2005. Leadership dalam Keperawatan. Diakses dari: <http://www.pdpersi.co.id/pdpersi/news.artikel.php3?id=951>.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- . *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta : Salemba Medika.

- *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media
- Pohan, Imbalo, S, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Cetakan I, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- .(2007).*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Perhimpunan Dokter Paru Indonesia. (Penyakit Paru Obstruktif Kronik (PPOK), Diagnosis dan penatalaksanaan. PDPI. Jakarta. 2011
- Price, Sylvia A, 2008. *Patofisiologi Konsep Klinis Proses-Proses Penyakit Edisi 6*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Pohan, I.S, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian, Kesaint Blanc*. Bekasi, Indonesia.
- \_\_\_\_\_, 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Penerapannya Dalam Soejadi*. 1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit, Katiga Bina: Jakarta.
- Rahman, R. and S.S. Kutubi. 2013. Assessment of service quality dimensions in healthcare industry A study on patient's satisfaction with Bangladeshi private Hospitals. *International Journal of Business and Management Invention* Vol. 2 Issue 4, pp. 59 – 67

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sarwono.2009. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Sherwood, Laura Iee. 2011. *Fisiologi Manusia*. Jakarta : EGC
- Soejadi. 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Jakarta: Katiga Bina.
- Solichah Supartiningsih, 2017, Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, Vol 6 No 1, *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus PadaPasien Rawat Jalan*
- Supranto. J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jilid 1, Rineka Cipta Jakarta
- 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 1 Edisi 6. Erlangga : Jakarta.
- Ulinuha FE. *Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang [Skripsi]*. Universitas Diponegoro; 2014.
- 2010.*Ilmu Kebidanan*.Jakarta : PT. Bina Pustaka.
- Wijono. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien Prinsip dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga. *Menggunaka Theorema Bayes*". Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Wahyuni D. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tepus 1 Kabupaten Gunung Kidul [Skripsi]*. Universitas Ahmad Dahlan; 2013.
- Westbrook dan Reilly. 1983. Dalam Tjiptono, Fandy (2007). *Brand Management and Strategy*. Penerbit Andi.

WHO, 2012, Chronic obstructive pulmonary disease (COPD).  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs315/en/index.html>

Wike Diah Anjaryani, 2009, Kepuasan pasien rawat inap terhadap layanan perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang, UNDIP, Semarang

Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama.  
Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Yuwono. (2003). *Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya karies dentis di SMA Negeri 15 Semarang*. Jakarta : EGC.