

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Aiken H, Walter Seremus, Koen Van Dean, Douglas M Sloane, Reinhard Busse, Martin McKee *et al.*, (2012). *Patient safety, satisfaction, and Quality of Hospital Care: Cros sectional study surveys of nurses and patient in 12 countris in Europe and tha United States*. *BMJ*;341:c5004
- Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan perawat DI RSUD Tugurejo Semarang*. Skripsi starta dua. Semarang.
- Anwar, Hijrah., (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulang*. Skripsi starta dua. Yogyakarta
- Asmaripa Ainy., Misnaniarti., Nur Alam Fajar, (2012). *Importance Performence Analysis pelayanan Jaminan Sosial kesehatan di Puskesmas Swakelola Pembina*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* vol,7, No.3, Oktober 2012.
- Chirs Salisbury., March Wallace., Alan A Montgemery., (2010). *Patient's experience and satisfaction in primary care: secondary analysis using multilevel modeling*. *BMJ*;344:e1717.
- Dahlan, M, sopiyudin. (2006). *Besar Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*: ARKANS.
- Entjang, I. (2000). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Bandung: CITRA ADITYA BAKTI.
- Hidayat, Alimul A.A. (2009). *Metode Penelitian keperawatan dan Teknik Analisis Data*: Salemba Medika.
- Indriyati, Dewi, Retno. (2010). *Analisa Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Skripsi starta satu. Semarang.
- Irsan, Abror. (2011). *Evaluaso Kinerja Pelaynan dan Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari*. Skripsi starta dua. Yogyakarta.
- Lestari, Suci, Fuza. (2012). *Evaluasi Kualitas Laynan Farmasi Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong*. Skripsi starta dua. Yogyakarta.

- Messaurina. (2011). *Pengaruh Presepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan dan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong*. Skripsi starta dua. Yogyakarta.
- Muninjaya, Gde.A.A. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nizwardi Azkha, Deni Elnovriza. (2006). *Analisa Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Wilayah Kota Padang Tahun 2006*. Jurnal kesehatan Masyarakat, TH. 2007, 1(2)
- Nursalam (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2009). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan*: Salemba Medika.
- Oktovianto, A.F. (2011). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan pasien pada Rumasakit Usada Taman Sidoarjo*. Skripsi starta dua. Sidoarjo.
- Purbarenagalih, Dinar. (2011). *Studi Komparasi Kepuasan Pasien Rawat Inap JAMKESMAS dan Umum Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Sruweng*. Skripsi starta dua. Yogyakarta
- Purbanto, Affendi. (2010). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*. Skripsi starta dua. Yogyakarta.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta:GRAHA ILMU.
- Ramadhan, N.K. (2009). *Kepuasan Peserta Asuransi Jaminan Kesehatan Jembrana terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Melaya*. Skripsi starta satu, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sabarguna, S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Sunaryadi. (2012). *Analisis Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Medis dan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSAB Muhammadiyah Tuban Dengan Metode QUALITY FUNGSIONAL DEPLOYMENT (QFD)*. Skripsi starta dua. Yogyakarta.

- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : RINEKE CIPTA
- Subekti, Dede. (2009). *Analisa Hubungan Presepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya*. Skripsi starta dua. Semarang
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy., Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 2. Ygyakarta: ANDI OFFSET.
- Wahdi, Nirsetyo. (2006). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*. Skripsi starta dua. Semarang.
- Zulfan, Dedy. (2009). *Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang pelayanan kesehatan dipoliklinik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi starta satu, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.