

Daftar Pustaka

- Aditama, Yoga Tjandra 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta
- Anugraha, Ardi Sandya., *Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Magelang*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2009
- Arikunto, Suharsini. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ketiga. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Azwar, Azrul., 1994. *Program Menjaga Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah)*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus., 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ispratiwi, Theodorin Hary., *Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Yogyakarta*, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2003
- Jasfar, Farida., 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mantra, Ida Bagoes. 2004. *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, HAS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muninjaya, Gde., 2004, *Manajemen Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Nuraini, D., 2010, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Januari Februari 2010*, Skripsi, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Philip Kotler; A.B Susanto. 1990. *Manajemen Pemasaran di Indoneisa*. Jilid – 2. Edisi -1. Salemba Empat, Jakarta.

Purwanto Agus, dan Sulistyastuti Ratih., 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Gava Media, Yogyakarta.

Rahmawati, Dian Eka., 2010, *Diktat Metode Penelitian Sosial*, Ilmu Pemerintahan FISIPOL UMY

Rangkuti, F., 2002. *Measuring Customer Satifsfaction*. Gramedia, Jakarta.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih., 2005, *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual, penerangan citizen's charter dan standar pelayanan umum*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Sabarguna, Boy Subirosa.,2011. *Business Plan Rumah Sakit*. Salemba Medika, Jakarta.

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara, Jakarta.

Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.

Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana (2000). *Tesis Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Daerah Tingkat II Sumedang*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Thoha, Miftah., 1991, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, CV Rajawali.

Trisnantoro, Laksono. 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta