

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. Tjandra Yoga, 2002, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Ahmad Djojosingito, 2001, *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Pusat Data dan Informasi PERSI, Jakarta.
- Azwar. Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Bhat, V. and J. Cozzolino, 2005, *Total Quality: An Effective Management Tool*, [www.casact.org.pp.101-123](http://www.casact.org/pp.101-123).
- Boy S, Sabarguna, 2004, *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng DI Yogyakarta.
- Danang Sunyoto, 2013, *Teori kuesioner dan analisis data sumber daya manusia*, Yogyakarta..
- Depkes RI, 2005, *Rancangan Pembangunan Kesehatan*, Jakarta.
- Effendy. Nasrul, 1998, *Dasar-Dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Edisi Kedua. EGC : Jakarta.
- Eli Nurachma, 2007, *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*, Jurnal Keperawatan dan Penelitian Kesehatan, Jakarta.
- Entjang. I, 2003, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. PT. Citra Aditya Bakti. Jakarta,
- Ernawati & Supriyanto, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Griffin, Jill. (2005). *'Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan'* (Dwi Kartini Yahya, Penerjemah). Erlangga. Jakarta.
- Guwandi. 1991, *Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kaswan, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, Bandung.
- Laksono Trisantoro, 2005, *Good Governance dan Sistem Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya..

- Mardeen Atkins, Brenda Stevenson Marshall, and Rajshekhar G. Javagi, 1996, *Happy Employees Lead To Loyal Patients*, Survey of nurse and patients shows a strong link between employee satisfaction and patient loyalty, Journal of Health Care Marketing, hal 16-23.
- Muninjaya, I Gede, 2003, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Raju, Subhash C. Lonial, and Yash P. Gupta, 1995, *Market Orientation And Performance In The Hospital Industry*, Management opinions vary on the connections between the two even within the same institution, Journal of Health Care Marketing, Vol.15, No.4.
- Riyadi, Slamet, 1982, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Rusli Ngatimin, 1987, *Upaya Menciptakan Masyarakat Sehat Di Pedesaan*, Pascasarjana UNHAS, Makassar.
- Siti Fadilah Supari, 2005, *Indonesia Masih Menghadapi Mutu Pelayanan Kesehatan Yang Rendah*, Gizinet, Jakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo, 1997, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarmono, 2005, *Mutu Harus Ditingkatkan*, Kompas Cyber Media, Jakarta.
- Sugiyono, 2000, *Metode Penelitian Administrasi*, CV Alfabeta, Bandung.
-, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitas dan R dan D*, Bandung
-, 2014, *Statistik Untuk Penelitian*, CV. Alabeta, Bandung.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Bandung.
- Suryanegara F, 2013 *Analisis Kepuasan Pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Prof.Dr.Margono Soekarjo Purwokerto*, Journal of Hospital Management and Medicoeticolegal UMY 2013.
- Sutanto Priyo Hastono, 2001, *Analisis Data*, Fakultas Kesehatan Masyarakat UI, Jakarta.
- Tjiptono, F. 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Jatim
- Wijono. Djoko, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol. 1. Airlangga University Press, Surabaya.