

Daftar Pustaka

Aditama, tjandra yoga. (2007). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Universitas Indonesia: Jakarta.

Arikunto, (1993). *Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktek*. Edisi 9 Rineka Cipta, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta

Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.

Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Engel, J,E (1995) *Prilaku Konsumen*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Bina Rupa Aksara, Jakarta.

Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia: Jakarta.

Griffith john. (2007). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Universitas Indonesia: Jakarta.

Hafizurrachman, (2004) *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan, Jurnal Majalah Kedokteran Indonesia*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Univversitas Indonesia.

- Jacobalas, S, (1993), *Materi kuliah Meagister Manajemen Rumah Sakit*, MMR, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta.
- Nursalam, (2001) *Proses dan Dokumentasi Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, (2003) *Menejemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Edisi Pertama, Salemba Medika, Jakarta.
- Purnama, Nursya,bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- Rubianto, (2004) *Hubungan Pemberian Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat KepuasanPasien Home Care Di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. PSIK-FK UMY, Yogyakarta.
- Singarimbun, M.; dan Effendi, S.(eds.). (1989). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Soejadi, (1996) *Pedoman Kinerja Rumah Sakit Umum*, Katiga Bina, Jakarta.
- Stanton, William. J. (1992). *Fundamentals of Marketing*. (Edisi Indonesia oleh Sadu Sundani). Erlangga.: Jakarta.
- Tjiptono and Chandra. (2005). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, hal.195:Jakarta.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.

_____. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, cetakan keempat, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta

Yamit, Zulian. (1996) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

