

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. (1995). *Manajemen Rumah Sakit*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Anonim, 2007. *Bali Dalam Angka*, Denpasar : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Anonim. 1997. *Manajemen Puskesmas*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai.
- Aryani, P. E., 2008. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Dan Niat Beli Ulang Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. *Tesis*, Program Studi Magister Kajian Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar.
- Barnes, James G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Terjemahan Andreas Winardi. Yogyakarta.
- Byers, JF.(2004), *Patient safety*, Springer Published Company, New York.
- Bologlu, Seyhmus. 2002. *Dimention Of Costumer Loyalty-Separating Friends From Well Wishers Cornell Hotel And Restaurant. Administration Quarterly, Cornel University*.
- Costabile, M., Raimondo, M.A. & Miceli, G. 2002. A Dynamic Model of Customer Loyalty. *Proceedings of the 31st Annual Conference of the European Marketing Academy*, 28-31 May, Braga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005), *Profil kesehatan Indonesia*, Depkes RI. Jakarta.
- Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan Dirjen Yanmed Depkes RI. (1994), *Standar Pelayanan Rumah Sakit cetakan ketiga*, Jakarta.
- Dirjen Yanmed. (1995), *Pembentukan dan Tata Kerja Komite Medik Rumah Sakit*, Jakarta.
- Djuhaeni, H (1993), *Manajemen Pelayanan Medik dan Keperawatan, Hospital Management Training*, PERSI, Jakarta.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponogoro, Semarang.
- Gibony, MC. (1969), *Principles of Hospital Administration Pittsburgh*, Pittsburgh, USA.
- Hadiwiriardjo, B. (1996), *ISO 9000 sistem manajemen mutu*. Ghalia, Jakarta, Indonesia.
- Hafizurrachman. (2009), *Q-Hospital*. Diunduh dari <http://www.esnips.com/doc/573244ae-be5c-4bc5-aefc-3f59977e2145>
- Hendri D. (2008), *Analisa strategi pengembangan pada RSUD Kota Padang*. Padang.

- Heru A. (2009), *Analisis biaya pelayanan rumah sakit berbasis standar pelayanan medis sebagai dasar penetapan tarif diagnosis related's group (casemix)*, Jakarta
- Jasfar F. 2005. *Pentingnya Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Membeli*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa.Fakultas Ekonomi. Universitas Trisakti. Jakarta.
- Jalaludin Rakhmat (2007), *Persepsi sumber daya manusia*. Jakarta
- Krowinski, William J. (1996), *Measuring and managing patient satisfaction*, American Hospital Publishing, New York.
- Kotler P. dan Armstrong 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks, Jakarta.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Satu. Edisi Bahasa Indonesia. Pearson Education Asia. Pte. Ltd. PT Prenhallindo, Jakarta.
- MacDougall J.(2009), *Catatan hari kesehatan Nasional*. *Republika Online*, Republika, Jakarta
- Moelyono,D. (2004) *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. Edisi revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2004.
- Nasution, MN. (2004), *Manajemen jasa terpadu*. Ghalia Indah, Bogor.
- Nur Hafni, H. 2011. *Hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Sleman*. Universitas Respati, Yogyakarta.
- Pramesti, G. 2006. *Panduan lengkap SPSS 13.0 dalam Mengolah Data Statistic*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, S. 2007. *Structural Equation Modelling*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Snook (2010), *Health system*. Republika,Jakarta
- Soepojo, P.(2005), *Benchmarking system akreditasi rumah sakit di Indonesia dan Australia*. *Jurnal manajemen Pelayanan kesehatan*, Jakarta, Sydney.
- Sudarsono J, Ruwiyanto W. (2009), *Reformasi sosial budaya dalam era globalisasi*. Wacha Widia Perdana, Jakarta.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta CV, Jakarta.
- Taurany M.H. (1989), *Pendekatan Sistem dalam Manajemen Rumah Sakit*. kumpulan materi

kuliah KMA 600, FKM - UI, Depok.

Tjandra Yoga Aditama. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia, Jakarta.

Tjiptono F, Chandra G. (2004), *Quality and satisfaction*. Andi Publisher, Yogyakarta.

Trenggono S. Dinamika Persaingan Rumah Sakit-Case Study Rumah Sakit Hermina Bekasi. Jakarta. (online), (<http://www.scribd.com/doc/2942610/persainganrumahsakitupload>)

Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Wikipedia, 2009. Hospital. (online), (http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit)

Youngberg BJ. (2004), *Patient safety handbook*. Jones and Bartlett Publishers ,Canada.

Yuniarsih T, Suwatno. (2008), *Manajemen sumber daya manusia, teori, aplikasi dan isu penelitian*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Zeithamal V. (1990), *Delivering quality service: balancing costumer perceptions and expectations*, New York.

Zeplin. 2008. Benahi Puskesmas Surabaya. (online), (<http://www.petra.ac.id>)