

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Azwar. (1996). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bames. (2003). *Secrets of Customer Relationship Management* (terjemahan Andreas Winardi). Yogyakarta: Andi Offset.
- Ferdinand. (2006). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang : BP Undip
- Gerson, F. R. (2000). Mengukur Kepuasan Pelanggan Penerbit PPM.
- Hanafi. (2004). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya Airlangga University Pres.
- Krisnana, I. (2005). *Hubungan Kinerja Perawat dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien*. Skripsi Tidak Dipublikasikan. Surabaya: FKpUNAIR.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey : Printice Hall, Inc.
- Menteri Kesehatan RI. (2014). *Peraturan menteri Kesehatan RI Nomor 28: Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*
- Muninjaya. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nasution. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Edisi Kedua. Bogor : PT. Ghalia Indonesia.
- Notoatmojo, S. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan Jakarta*: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. 2 ' edition. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sianipar. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik Jakarta*: LAN.

Sugiyono. (2002). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Tjiptono. (2005). *service, Quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.

Tjiptono. (2005). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Utama (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Rumah Sakit* 9: 1-7

