

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul, 1996a, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, Asrul, 1996b, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi kedua, Penerbit PT Binarupa Aksara, Jakarta.
- Azwar, Saifuddin, 2009, *Reliabilitas dan Validitas*, Cetakan kesembilan, Edisi ketiga, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Cahyono, J.B. Suharjo B., 2008, *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*, Cetakan kelima, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Dep. Kes. RI, Dirjen Pelayanan Medik, Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, 1992, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Dep. Kes. RI, Jakarta.
- Din. Kes. Prov. DIY, 2008, *Profil Kesehatan 2008*, Din. Kes. Prov. DIY, Yogyakarta.
- Ghozali, H. Imam, 2009, *Aplikasi Praktis Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan keempat, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hatta, Gemala R., 2008, *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Huffman, Edna. K, 1994, *Health Information Management*, 10th ed., Physicians Record Company, Berwyn, Illinois.
- Istijanto, 2009, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran, Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*, Cetakan kedua, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jacobalis, Samsi, 2000, *Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi, dan Krisis Nasional*, Penerbit IDI, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid pertama, Penerbit PT. Prehallindo, Jakarta.
- Nurgiyantoro, Burhan, Gunawan, dan Marzuki, 2009, *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan keempat, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Prasetyo, Cornelius Budi, 2000, *Etika Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus pada Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Wates)*, Skripsi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Priharjo, Robert, 1995, *Pengantar Etika Keperawatan*, Cetakan kedua belas, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Riduwan dan Akdon, 2009, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Cetakan ketiga, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2003, *Buku Latihan SPSS Statistik Multivariat*, Cetakan kedua, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2008, *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan kedua belas, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Suryanto, Fransiscus Dwi, 2003, *Pengembangan Strategi Kepuasan Pelanggan pada RS Bethesda dengan Analisis SERVQUAL* (Skripsi), Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Suryawati, Chriswardani, Dharminto, dan Shaluhiah, Zahroh, 2006, *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*, <http://www.jmpk-online.net/files/03-1.apchriswardani.pdf>, [Online, diakses tanggal 11 Maret 2009].
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi IV, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Trisnantoro, Laksono, 1996, *Paradigma Baru Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Trisnantoro, Laksono, 2006, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*, Cetakan ketiga, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

Wiyono, Azis Slamet dan Wahyuddin, M., 2005, *Studi tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Tesis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.

“Pasien” dalam <http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, [Online, diakses tanggal 11 Maret 2009], Wikipedia.

“Rawat inap” dalam http://id.wikipedia.org/wiki/Rawat_inap, [Online, diakses tanggal 11 Maret 2009], Wikipedia.