

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005) *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. (1996) *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Azwar, S. (2009) *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Benyamin (1990) *Pelayanan Media Citra Konflik dan Harapan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Budi, S. C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Depkes RI. (1997) *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia Revisi I*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dessler, G. (2009) *pengertian Pelatihan*.  
[http://teorionline.wordpress.com/2010/06/27/pelatihan-sdm.\\_Diakses](http://teorionline.wordpress.com/2010/06/27/pelatihan-sdm._Diakses)  
Tanggal 8 November 2016.
- Huffman, E. K. (1994) *Health Information Management*. Berwyn: Illionis Physician's Record Company.
- Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks.
- Notoatmodjo, S. (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Noviandine, A. (2013) *Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas Di TPP Rawat jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Karya Tulis Ilmiah. Yogyakarta : DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM (tidak dipublikasikan)

Noviyani, R. (2009) *Kepuasan Pasien Askes Terhadap Pelayanan Petugas Tempat Penerimaan Pasien (TPP) Rawat Jalan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM (tidak dipublikasikan).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 / Menkes / Per / III / 2008 tentang Rekam Medis. [http://dinkes.surabaya.go.id/portal/files/permenkes/dok\\_dinkes\\_87.pdf](http://dinkes.surabaya.go.id/portal/files/permenkes/dok_dinkes_87.pdf)\_Diakses Tanggal 8 November 2016.

Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012) *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2002) *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta

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

Suprpto, K. M. (2008) *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Dr. "YAP" Yogyakarta*. Karya Tulis Ilmiah. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA Universitas Gadjah Mada (tidak dipublikasikan).

Tjiptono, F. (2007) *Pemasaran Jasa (Services Marketing)*. Yogyakarta : Andi.