

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M.T. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (1994). *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. [www.academia.edu/26393342/Pedoman\\_Upaya\\_Peningkatan\\_Mutu\\_Pelayanan](http://www.academia.edu/26393342/Pedoman_Upaya_Peningkatan_Mutu_Pelayanan). Di akses tanggal 16 Mei 2016.
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Elmaterra Publising.
- Hatta, Gemala R. (2008). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Kurniawati, E. (2009). "Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pertamina Cirebon". *Karya Tulis Ilmiah (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM. (Tidak dipublikasikan).
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: Indeks

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

Lusa, J. (2007). *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Indeks

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*.  
[www.slideshare.net/mobile/f1smed/kepmenkes-no129tahun2008standarpelayananminimalrs](http://www.slideshare.net/mobile/f1smed/kepmenkes-no129tahun2008standarpelayananminimalrs). Di akses tanggal 18 Mei 2016.

\_\_\_\_\_. Nomor 269/MENKES/PER/III/2008. *Rekam Medis*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia. [www.apikes.com](http://www.apikes.com). Di akses tanggal 18 Mei 2016.

Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi kesehatan dan Perilaku 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 (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.

Pramono, A. E.(2010). "*Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap Terkait Persiapan Akreditasi Rumah Sakit Pertamina Cirebon*". Karya Tulis Ilmiah (Tidak Dipublikasikan).. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.

Pratiwi, M. (2016). "*Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Raden Mattaher Jambi*". Jurnal. STIKes Kesehatan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. <http://ojs.stikesprima-jambi.ac.id>. Di akses tanggal 19 Mei 2016.

Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

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

Supranto, M.A. (2002). *Metode Peramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis*. 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 (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan Pasal 32 ayat 2. [www.portalhr.com](http://www.portalhr.com). Di akses tanggal 11 Mei 2016.