

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek* (4th ed.). Jakarta: Rineck Cipta.
- Afidah. (2013). Keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 1. no.1.* (166-172).
- Afriani. (2012). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan Humas Rumah sakit Umum Pusat Fatmawati tahun 2012*. Publikasi Tesis Program Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Anatan. (2008). *Manajemen Strategi Operasi.: Teori dan Riset di Indonesia*. Alfabeta: Bandung.
- Azwar. A. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta
- Barata. A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. edisi 2. Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Barlow, J. Møller. C. 1996. *A Complaint is a Gift*. Berrett-Koehler. San Francisco. CA
- Bosch. B. G. (2005). TQM anda QFD : *Exploiting a Customer Complaint Management System*. Proquest Telecommunication page : 30
- Dahlan. (2006). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Non Askes di Instalasi Rawat Jalan RS Ahmad Mochtar Bukit Tinggi*. Tesis tidak dipublikasikan Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Depdagri. (2008). Modul pola pengelolaan keuangan BLUD. Jakarta: Depdagri.
- Depdikbid. (1989). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Depkes R.I. (1994). *Pedoman Upaya Peningkatan mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta
- _____. (2012). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*. Nomor : HK. 03 05/I/840/12. Jakarta
- Foedjiawati dan Samuel H (2007). Pengaruh Sikap, Persepsi Nilai, dan Persepsi Peluang Keberhasilan Terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (studi kasus

pada perusahaan asuransi aig lippo Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran* Vol. 2 No.1. pp 45-46

Harjosoedarmo. (2004). *Total Quality Management*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Gasperz. (2002). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Gitomer. (2004). *Little Red Book of Selling: 12.5 Principles of Sales Greatness*. Bard Press: Texas.

Instalasi Rekam Medik RSU Wiradadi Husada. (2010). *Rekapitulasi dan Analisis Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap*. Banyumas

Irawan. (2007). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Elek Media Koputindo : Jakarta.

Khasanah. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Aset*. Vol. 12. No.2. (117-124)

Koentjoro. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. ANDI : Yogyakarta.

Kotler. P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. edisi 6. Hendra Teguh & R. A Rusli (alih bahasa) (1997). Jakarta

Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12. Jilid-2*. PT Indeks. Jakarta

Kurniawan. (2007). *Manajemen keluhan pelanggan di RSUD Kota Pangkal Pinang*. Tesis tidak dipublikasikan Magister Manajemen Rumah Sakit. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Lovelock dan Wright (2007). *Manajemen Pemesanan Jasa*. Alih bahasa Agus Widyanoro. Cetakan kedua. PT Indeks: Jakarta.

LAN & Menpan RI. (2006). *Penggunaan Manual Praktis Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Partisipasi Masyarakat dalam Rangka Mewujudkan Kepemerintahan yang Baik*. Jakarta.

Majid. A. (2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajagrafindo: Jakarta.

Mulyadi & Setiawan J. (2001). *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat. Jakarta.

Mulyadi. (2013). Analisis manajemen mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen* Vol.10. No.3. (1202-1219)

- Murdick. (1991). *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern*. Jakarta : Erlangga.
- Mundir. (2012). Konsep Manajemen Mutu Terpadu (Pengertian, rasionalitas, landasan dan perbedaannya dengan Manajemen). *JP3 Vol 2 No 1*.
- Nulman. (2003). *Layanan Extreem Bagi Pelanggan*. Jakarta: MitraUtama.
- Hidayat. R. (2006). *Pengembangan Budaya Mutu dengan Pendekatan Problem Solving For Better Hospital di Rumah Sakit Umum Banyumas*. Tesis tidak dipublikasikan Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Perhimpunan Manajemen Mutu Indonesia. (2008). *Perbaikan melalui Sistem Saran*. PMMI. Jakarta.
- Setiawan, S. (2008). *Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya)*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Setiadi. (2003). *Perilaku konsumen (Konsep dan implikasi untuk strategi dan penelitian pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Subekti. Dera. S. (2013). Manajemen komplain pelanggan dalam rangka peningkatan pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1. Nomor 1. (47-55)*.
- Supriadi. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa. Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola loyalitas pelanggannya*. IPB Press: Bogor.
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : HK.03.05/I/840/12 Tahun 2012
- Suryati. S. (2011). *Srategi pengelolaan keluhan pelanggan di RSUD Panembahan Senopati Bantul* . Tesis tidak dipublikasi Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Rumah Sakit. UGM.
- Suyudi. A. dan Sunartini. (1997). *Pengendalian Mutu Rumah Sakit. Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jurusan Manajemen Rumah Sakit. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung.
- Syaefuudin. (2005). *Kepuasan Pasien dan Efektivitas sistem Manajemen Keluhan di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Tjiptono. F. dan Diana. A. (1995). *Total Quality Management*. Edisi Kedua. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta

- Tjiptono. (2001). *Kualitas Jasa*. Yogyakarta: J & J Learning
- Tjiptono. dan Anastasia. D. (2003). *Total quality management*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran.Edisi ke dua*. penerbit ANDI. Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Walgito. (2001). *Psikologi Sosial*. ANDI. Yogyakarta
- Wijayanti. Ari. (2008). Strategi Pengelolaan Keluhan Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas di kota Palangkaraya menurut sudut pandang clinical.manajerial.dan governance.
- Wijono. D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. edisi 2. Airlangga Iniversity Press.
- Yin. (2008). *Studi Kasus : Desain dan Metode. Ed. 1. Cet.8*.Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada