

DAFTAR PUSTAKA

- Arwani (2003), *Komunikasi Dalam Keperawatan*, Cetakan I, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Bohmer, R.M.J. (2009), *Designing Care*, Harvard Business Press, USA
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1992. *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*, Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Rencana Strategi (Pengembangan Kesehatan 2001-2004)* (Strategic Plan for Health Development 2001-2004). Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta. Depkes RI.
- Departemen Kesehatan, (2008), *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik, Jakarta
- Departemen Kesehatan, (2009), *Sistem Kesehatan Nasional, Bentuk dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*, Pusat Kajian Pembangunan Kesehatan, Jakarta
- Dister N. S. (1988), *Pengalaman dan Motivasi Beragama*, Kanisius. Yogyakarta
- Hakimi (2005) *Etika Penelitian Dalam Kesehatan Masyarakat. In : Panduan Penyusunan Tesis*, Program Studi IKM UGM, Yogyakarta
- Hegland, L.T., Tarcon, K.A., Krueger, M., (2010), Building Culture From The Grown Up in new hospital, *Physician Executive Journal*, 36(1) p:56
- Horak, B.J. (1997), *Strategic Planning In Health Care: Building Quality Based Plan Quality Resource*, New York
- Ilyas, Y., 2006. Determinan Distribusi Dokter Spesialis di Kota/Kabupaten Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(03), pp.146-155.
- Koentjoro T. (2007), *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Andi, Yogyakarta
- Koentjoro T., (2011), *Regulasi Kesehatan di Indonesia edisi revisi*, Andi, Yogyakarta
- Machffoedz. (2007) *Metodologi Penelitian*. Jakarta: 32 Rineka Cipta. 2002;h.43

- Martin C.M., Peterson C., Robinson R., Stumberg J.P., (2009), Care for Chronic illness in Australian General Practise-Focus Groups of Chronic Disease Self-Help Groups Over 10 years ; Implications for Chronic care system reforms., *Asia Pasific Family Medicine*, Vol 8(No 1) ; 1-14.
- Muchlas M.,(2008), *Perilaku Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta 97
- Mulyadi H. B (1998). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*.Jakarta : Depkes RI.
- Potter and Perry (2005), *Fundamental Keperawatan, Konsep, Proses dan Praktik* Edisi 4, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Parasuraman, A, Zeithami, V.A. & Berry, LL (1994). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. London Collier Macmillan Publisher.
- Rangkuti, F. 2008. Measuring Customer Satisfaction. *Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis kasus*. Cetakan keempat Gramedia. Jakarta
- Republik Indonesia (2009), *Undang-Undang No 25 tentang PelayananRumah Sakit*
- Sabarguna B.S.(2011), *Master Plan Pembangunan Rumah Sakit*, Salemba Medika,Jakarta
- Scurlock,C.,Raikhelkar,J.,Nierman D.M, (2011), Targeting value in health care: How intensivist can use business principle to make strategic decisions, *Physician Executive Journal*, 37(2), p,18-24
- Suradi, R., (2003), *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000: 99 Penerapannya Untuk Mencapai TQM*, PPM, Jakarta.
- Trisnantoro L, (2005), *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit: Antara Misi Sosial Dan Tekanan Pasar*, Penerbit Andi , Yogyakarta.
- Utarini, A, (2007), *Mengenal Metode Kualitatif dan Paradigmanya*, MMR Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta