

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf AF. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dulu dan Sekarang*. In: Al-Assaf AF, editor. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC. hal. 15-16,18.
- Anggraini AI. 2015. *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Di Poliklinik Gigi Dan Mulut RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone*. Skripsi.
- Azwar A. 1996. *Administrasi Kesehatan*. Jakarta: PT. Bina Putra.
- Buchbinder SB, Shank NH. 2011. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal. 64-65.
- Guy RL, Diehl PL. 1992. *Research Methods For Business And Management*. MacMillan Publishing Company, New York.
- Hendry. 2012. *Menentukan Ukuran Sampel Menurut Para Ahli*.
- Kementrian Kesehatan RI 2012. *Sistem Kesehatan Nasional, Bentuk dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: DEPKES. Hal: 3,29-30.
- Khoirunisa R. 2016. *Mengenal Perbedaan Rumah Sakit Tipe A B C D*.
- Kotler P. 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba.
- Moeloek NF. *Sambutan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Pada Peringatan Hari Kesehatan Nasional*. Jakarta: KEMENKES RI; 2014. Hal.2.
- Munawaroh S. 2015. *Analisis Hubungan Karakteristik Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien Di RSUD DR. Sutomo Ponorogo*. Ponorogo. Hal. 7.
- Muninjaya AAG. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. Hal. 12-16.
- Oroh ME, Rompas S, Pondang L. 2014. *Faktor-Faktor Yang Dihubungkan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan*. Hal. 5-6.
- PERMENKES RI nomor 56 tahun 2014. *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*.
- Pohan IS. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC. Hal. 12-13, 18-20.
- Purwanto S. 2007. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*.
- Rachmawati AF, Supriyanto S. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*. J Administrasi Kesehatan Indonesia. Ed: 1(2): 136-9.

- Rangkuti R. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: GRAMEDIA. Hal. 66-67.
- Saragih S, Lubis AN, Sutatningsih R. 2014. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Hema Medan*. Hal:1-8.
- Wiyono H. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Universitas Muhammadiyah. Surakarta.