

DAFTAR PUSTAKA

Afiansyah. (1999). *Hubungan antara Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Latihan Blan Bintang Banda Aceh Tahun 1999*: Thesis, Pascasarjana FKMUI. Depok

Alie, Chodidjah. (2002). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Raden Mattaher Jambi Tahun 2002*: Thesis, Pascasarjana FKMUI. Depok

Alma, H. Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.

Azrul, Azwar. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta

Budihardjo. (2001). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Wajib PT ASKES yang Berobat Rawat Jalan di Puskesmas Se-Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2000*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Cravens, D. W. (1999). *Pemasaran Strategis*. Alih Bahasa: Lina S. Edisi Keempat. Penerbit Erlangga. Jakarta.

David, FR. (2002). *Manajemen Strategi, Konsep*. Edisi Ketujuh. PT. Prenhallindo. Jakarta.

DEPKES RI. (1992). *Modul Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah*. Dirjen Yanmed. Jakarta.

DEPKES RI. (1994). *Standar Peralatan, Ruang dan Tenaga Rumah Sakit*. Dirjen Yanmed. Jakarta.

DEPKES RI. (1997). *Pedoman Hak dan Kewajiban Pasien, Dokter dan Rumah Sakit*. YM02.04.03.5.2504, 1997.

Donabedian, A. (1980). *Exploration in Quality Assessment and Monitoring Volume 1. The Definition of Quality and Appropiates to Assessment*. Health Administration Press, An Arbor. Michigan

Duncan, W. Jack, et al. (1996). *Strategic Management of Health Care Organization*. Second Edition. Blackwell Publisher Inc. Cambridge, Massachusetts.

Elwindra. (2005). *Faktor – faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2005*: Thesis. Pascasarjana IKM URINDO.

Foster, Timothy. R. V. (1999). *101 Way to Boost Customer Satisfaction (101 cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Foster, Timothy. R. V. (2002). *How To Be Better At Customer Care*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.

Harlim, A. (2000). *Persepsi Pasien atas Layanan Keperawatan Rawat Inap di RSUD Kota Bekasi*: Tesis PS – KARS Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.

Harun, Djunardi. (2001). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Poliklinik Gigi RSUD Dokter Sudarso Pontianak Bulan Oktober Tahun 2000*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta : Penerbit PT Elex Media Komputindo

Jacobalis, S. (2004). *Aspek Etika pada Pemasaran Rumah Sakit. Seminar The Way to Win in Hospital Management*. Program MARS FKM UI. Jakarta.

Jacobalis, Samsi. (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. PT Citra Windu Satria. Jakarta.

Kertajaya, Hermawan. (1999). *Marketing Plus 2000. Siasat Memenangkan Persaingan Global*. PT. Gramedia. Jakarta.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. PY. Indeks. Jakarta.

Kotler, P dan Alan R. Andreasen. (1995). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Terjemahan. Edisi Ketiga. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Kristianto, Jusuf. (2001). *Pengaruh TQM terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS MMC Jakarta Tahun 2001*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Lameshow, S., et al. (1990). *Adequacy of Simple Size in Healthy Study*. John Wiley & Sons : Genewa.

LeBoeuf, M. (1992). *Memenangkan & Memelihara Pelanggan, Menciptakan Suatu Organisasi yang Sadar Pelanggan dan Selalu Menang dalam Setiap Persaingan*. Pustaka Tangga : Jakarta.

Leebov, W. and Scott Gail. (1994). *Service Quality Improvement; The Customer Satisfaction*. Penerbit American Hospital Publishing Inc. Amerika.

Lingga, Purnama. (2002). *Strategic Marketing Plan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Loho, Beni. (1988). *Kepuasan Pasien/Keluarga terhadap Penampilan Upaya Pelayanan Rawat Inap RS R. K. Charitas Palembang*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Mangold, W et al. (1991). *Service Quality the Front Stage Versus the Back Stage Perspective*. Dalam Rosyid H. 1997: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Notoadmodjo, S. (1998). *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithmal and Leonard L. Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall).

Parasuraman, A., et al. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press. New York & Collier Macmillan Publishers. London.

Rumah Sakit Tugu Ibu. (2007). *Profil RS Tugu Ibu Tahun 2007*. Depok.

Rahmi, Adelia. (2003). *Analisis Keterkaitan Faktor – faktor Karakteristik Pasien Dinas dengan Kepuasannya Melalui Pengukuran Perbedaan (Kesesuaian) Harapan dan Persepsi Pasien Tersebut di Poliklinik Rawat Jalan Tingkat II M. Ridwan Meuraksa pada Tahun 2003*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Setyaningrum, Sumaryati. (1998). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Program Jaminan Pemeliharaan*

Kesehatan PT. Jamsostek di RS Provider Jakarta Tahun 1998: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Setyowati, Eny. (2000). *Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan dan Deskripsi Persepsi Kepuasan Pasien Puskesmas Pal V Kota Pontianak Tahun 2000*: Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.

Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT. Rineka Citra. Jakarta.

Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. PT. Rineka Citra. Jakarta.

Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. (1998). *Total Quality Management*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Walker, Denis. (1997). *Mendahulukan Pelanggan Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu, hal. 19*. Bina Rupa Aksara. Jakarta.

Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Airlangga University Press. Surabaya, xxxviii + 1383 hlm

Yogi, dkk. (2007). *Manajemen Strategi Terapan*. Poliyama Widya Pustaka. Jakarta.

Zeithmal, Valerie A., et al., (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press. New York.