

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Agustina, Vevi. 2002. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di BRSD Kepanjen* (Online). Tersedia: <http://www.digilib.itb.ac.id> (9 Maret 2008).
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Bina Aksara.
- Astuti, Yuni dan Monzona, Rita. 2004. "Peran Pemimpin RS dalam Customer Focus". *Jurnal Manajemen Administrasi RS Indonesia*. 5, (1), 27-32.
- Balqis, Soraya. 2007. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Paviliun Khusus Ibnu Sina RS Islam Khadijah Palembang Tahun 2005* (Online). Tersedia: <http://www.digilib.ui.ac.id> (9 Maret 2008).
- Berry, Leonard L., dan Bendapudi, Neeli. 2007. "Health Care: A Fertile Field for Service Research". *Journal of Service Research*. 10, (2), 111-122.
- Corbell, Jean C., dan Archambault, Ariane. 2007. *The Visual Dictionary with Definition*. Bhuana Ilmu Populer untuk Gramedia Direct Selling.
- Dagger, Tracey S., Sweeney, Jillian C., dan Johnson, Lester W. 2007. "A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of an Integrated Model". *Journal of Service Research*. 10, (2), 123-142.
- Danianti. 2004. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Perawat pada RSKS Cilegon*. Skripsi pada Fakultas Psikologi UNISBA Bandung: tidak diterbitkan.
- Departemen Kesehatan RI. 1988. *Peraturan Kesehatan RI*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 159b/Menkes/Per/II/1988.
- Departemen Kesehatan RI. 1993. *RS Umum Swasta*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan RI No.378/Men.Kes/PER/V/1993.

- Departemen Kesehatan RI. 1999. *Kriteria Jenis Pelayanan*. Jakarta: Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 436/Menkes/SK/VI/1999.
- Departemen Kesehatan RI. Surat Edaran Pelayanan Medik No.YM.02.04.3.5.2504.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Dewi, Rachma. 2004. "Pelayanan RS yang Berkarakter". *Jurnal Manajemen Administrasi RS Indonesia*. 5, (1), 33-36.
- Fitzsimmons, James A. and Mona J. Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw – Hill International Edition.
- Foster, Gm., Anderson. 1986. *Medical Antropology*. California: John Willey & Sons, Inc.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kerlinger, Fred N. 2004. *Asas-asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenallindo.
- Krech, David. 1962. *Individual in Society*. New York: McGraw – Hill.
- Laboratorium Psikologi, Tim Pengembang. 2005. *Psikologi Eksperimen (Diktat Kuliah)*. Psikologi UPI Bandung: tidak diterbitkan.
- Lovelock, Christoper H. 1992. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall, Engelwood Cliffs.
- Milton, Charles. 1981. *Human Behavior in Organization*: Prentice Hall Inc.
- Nazir, Moh. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurjanah, Annisa. 2003. *Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Matraman Jakarta*. Skripsi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia Depok: tidak diterbitkan.

- Puji, Tri Rini. 2004. "Pemasaran Pelayanan Kesehatan di RS sebagai Upaya Menciptakan Image Positif di Masyarakat. *Jurnal Manajemen Administrasi RS Indonesia*. 5, (2), 65-73.
- Purwanto, Setiyo. 2007. *Kualitas Pelayanan Keperawatan* (Online). Tersedia: <http://www.wordpress.com> (9 Maret 2008).
- Rahayu, Sri dan Harmani, Nanny. 2005. "Analisis Kinerja Petugas Dalam Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap RS Tugu Ibu Cimanggis Depok". *Jurnal Manajemen Administrasi RS Indonesia*. 5, (4), 181-189.
- Rakhmat, Cece dan Solehuddin. 2006. *Pengukuran dan Penilaian Hasil Belajar*. Bandung: Andira.
- Rakhmat, Jalaludin. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Safitri, Yosa Silviana. 2007. *Hubungan Antara Persepsi terhadap Penerapan Manajemen Patrimonial dengan Perilaku Disiplin Kerja Karyawan Pribumi Bagian Produksi Pada Perusahaan Etnis Cina CV. X Bandung*. Skripsi pada Fakultas Psikologi UNISBA Bandung: tidak diterbitkan.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Steven, Andi Erick. 2004. "Perubahan Paradigma Ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di RS". *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*. 5, (1), 8-14.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suryawati, Chriswardani, Dharminto, Shaluhiah, Zahroh. 2006. "Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap RS di Provinsi Jawa Tengah". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09, (04), 177-184.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Penerbit Pustaka Jaya.

- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *TQM (Total Quality Manajemen)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Utama, Surya. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien RS* (Online). Tersedia: <http://www.digilib.usu.ac.id> (9 Maret 2008).
- Widodo, Andhy. 2003. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Bagian Rawat Inap RS Pindad dengan Menggunakan Model Servqual* (Online). Tersedia: <http://www.itb.ac.id> (9 Maret 2008).
- Wijono, Djoko. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Cetakan Ke 3*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.