

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bustami. 2011. *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Faris, P.S. 2013. *Evaluasi Mutu Pelayanan Rawat Inap Ruang Interna Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Daerah Balung Tahun 2013*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Hatta, G.R. 2012. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan. Edisi Revisi 2*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Kemenkes RI, No. 129/MenKes/II/2008, *Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Kemenkes RI, Permenkes RI, No. 11/MenKes/Per/III/2016, *Tentang Penyelenggaraan Rawat Jalan di Rumah Sakit*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Koentjoro T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI
- Kotler, P. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Laksono, Ismawan N. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya*. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nihayati, Novinda. 2006. *Hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien Dalam Mutu pelayanan rawat jalan di puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Skripsi. Universitas Jember.
- Notoatmodjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Perwati, Noer. 1997. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap I RSUP DR Sardjito Yogyakarta*.
- Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertiandan Penerapan*. Jakarta. EGC.