

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, dewi. 2004. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli bagian di Rumah Sakit Atmaja periode Mei-Juni 2004*. Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Budi, Safitri Citra. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medik*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media
- Depkes RI. 1988. *Peraturan Kesehatan RI*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan RI No.159b/Men-Kes/II/1988
- Depkes RI. 2003. *Daftar Rumah Sakit di Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Fauziah, et.al. 2012. *Budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) Sebagai Upaya Awal Membentuk Karakter Anak Yang Anti Kekerasan*. Universitas Diponegoro. Semarang
- Kementerian Kesehatan RI. 2010. *Pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B (Seri Perencanaan)*. Jakarta: Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI
http://www.rsstroke.com/files/peraturan/KEPMENKES/Pedoman_Teknis_Fasilitas_RS_Kelas_B-complete.pdf
- Lampiran Keputusan Bupati Jember. 2011. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember*. Jember: Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember
- Ningsih, Novita Suhermi. 2012. *Penilaian Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Waluyo Jati Kraksaan dengan Menggunakan Servqual*. Jember: Politeknik Negeri Jember
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ed. ke-3. Jakarta: Rineka Cipta
- Purwati, Venti Endah. 2013. *Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung Menggunakan Service Quality*. Jember: Politeknik Negeri Jember

- Puspitasari, Diah. 2011. *Strategi Peningkatan Mutu Rawat Inap dengan Metode Service Quality di RSD dr. Soebandi Jember*. Skripsi. Program Sarjana bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Jember.
- Qurainy, Aprilia Titis. 2012. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Paru Jember dengan Menggunakan Metode Service Quality*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Rahmatika, Yulivia. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertamina)*, Skripsi, Scientific Repository. Bogor Agricultural University [serial online] <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/20671> [15 April 2013]
- Republik Indonesia. 1999. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 44. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 269/MENKES/PER/III/2008. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Riyanto, A. 2011. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember. 2010. *BPPRM (Buku Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis)*. Jember: Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember
- Sabela, Robi. 2014. *Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis*, Skripsi. Ilmu Administrasi Negara Universitas Riau. <http://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2243/2185> [11 Juni 2014]
- Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Simamora, Billson. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Sutopo, M.T (editor). Ed. ke-1. Bandung: Alfabeta
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi.