

Daftar Pustaka

- Azrul Azwar, 1996, hal. 51. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara.
- Hatta, Gemala R. 2010 hal.37. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*, UI Press, Jakarta.
- Agusyanti. 2012. “Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan”.
http://dinkes-sulsel.go.id/new/index.php?option=com_content&task=view&id=973&Itemid=102 [4 april 2013]
- Shaleh, Abdul Rahman. 2009,hal.110. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Sarwono, Sarlito. 2002, hal 94. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Press
- Shaleh, Abdul Rahman. 2009, hal 128. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana
- Widayanti. 2012. *Persepsi Masyarakat dan Faktor yang Mempengaruhinya*.
<http://id.shvoong.com/writing-and-speaking/presenting/2302333-persepsi-masyarakat-dan-faktor-yang/>
- Tjiptono, f. & Chandra, G. (2011). *Service, Quality& Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Pusparatri , Risky Aprilia. 2012. *Persetujuan Tindakan Medik*.
<http://dentaluniverseindonesia.com/index.php/article/62-persetujuan-tindakan-medik> [1 April 2013]
- Pramita, Agita. 2008. *Harapan (Hope) pada Remaja Penyandang Thalassaemia Mayor*. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/122361-155.5%20PRA%20h%20-%20Harapan%20Pada%20-%20Literatur.pdf>
- Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Chadijah, A. *Kualitas dan Diskonfirmasi Program Layanan Garuda Frequent Flyer (GFF) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar.*
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1144/BAB%20II.docx?sequence=3> [6 April 2013]
- Kemendagri RI. 2009. *Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*
 Jakarta: Kemendagri RI
- Presiden RI. 2004. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran*
- Pusparatri , Risky Aprilia. 2012. ***Persetujuan Tindakan Medik.***
<http://dentaluniverseindonesia.com/index.php/article/62-persetujuan-tindakan-medik> [1 April 2013]
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik (2008), *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.*
- Presiden RI. 2004. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran*
- Depkes RI. 2003. *Keputusan Menkes RI Nomor 560/Menkes/SK/IV/2003.* Jakarta: Depkes RI
- Kemendagri RI. 2009. *Undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.*
 Jakarta: Kemendagri RI
- Supranto, Johanes. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Shaleh, Abdul Rahman & Wahab, Muhibb Abdul. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam.* Jakarta: Kencana
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta.