

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi VI. Jakarta: Rineka Cipta
- Barata, A.A. 2003. *Dasar–Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Budi, Savitri Citra. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media
- Haryanti (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Airlangga University.
- Huffman, E.K. 1994. *Health Information Manajemen*. Berwyn, Illinois: Physicians' Record Company.
- Kemenkes RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan No: 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 1998. Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 1998 No. 159b/Menkes/II/1998 tentang fungsi rumah sakit
- Kemdikbud. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. <http://kbbi.web.id/> [13 Mei 2013]
- Menpan RI. 2004. Kepmenpan No Kep/25/M.PAN/2/2004. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Menpan RI.
- Notoadmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noufal, Faiz. *Penerapan Metode Importance-Level Of Effort Diagram, Kano, Dan Servqual Untuk Perbaikan Layanan Pada Poli Umum Balai Pengobatan Jamsostek Gresik Kota Baru*. Thesis. Surabaya. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Purwanti, Venti Endah. *Analisis Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Balung Menggunakan Service Quality*. Tugas Akhir. Politeknik Negeri Jember.
- Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Rahmulyono, A. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*. Yogyakarta.
- Saifuddin, A. 2000. *Reabilitas Dan Validitas*, cetakan II. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Silalahi, M. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan*. Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Spillane, J. J. 2008. *Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma
- Sunyoto, Setiawan. 2013. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan : Alfabeta
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang RI Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara RI
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks
- Wiguna, Cahya Daksa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Medis dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Ummu Hani Purbalingga*. Skripsi. Program Sarjana Universitas Diponegoro.
- World Health Organization. 2008. The Global Burden Of Disease: 2004 Update. www.who.int/evidence/bod [2 Mei 2013]