

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Wahyu Kartika. Soesanto, Harry. *Jurnal Ilmiah. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa di Kab. Bekasi)* Semarang: Universitas Diponegoro, 2011.
- Al-Assaf, *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*(Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2009.
- American Library Association. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. American Library Association, 2010.
- Arifin, Zainal. Lindawati, Irda.*Jurnal Ilmiah. Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP dr. M. Djamil Padang*. Universitas Bung Hatta. Padang
- Armstrong, Michael. *How To Be Even Better Manager: A Complete A-Z Proven Techniques and Essentials Skills*. London: Kogan Page Publisher., 2011.
- Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Bilson Simamora. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Cannon, et al. "Integrated Sustainability and Its Impact on Accounting and Finance",*Seminar Paper*. Norderstedt Grin Verlag: 2011.
- Djaslim Saladin. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Lindakarya, 2001.
- Durianto Darmadi, Sugiarto. Sitinjak Tony. *Strategi Menaklukan Pasar: Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Ernst, Diane Mary Fahey "Nursing Sensitive Outcomes for Community Dwelling Older Adults: A Program Evaluation Volume One", *Dissertation*, Chicago Illionis, 2008
- Gaspersz. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997

- Grigoroudis, Evangelos. Siskos, Yannis. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. London: Springer, 2009.
- Gronroos, C. *Service Management and Marketing*. Massachusetts/Toronto: Laxington Books, 1992.
- Gujarati, D.. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta: Erlangga, 1999.
- Handayani SB. dan Iriyanto, Setia. *Jurnal Ilmiah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Minat Beli Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009..
- Hartati. Kuntjoro, Tjahjono. *Mutu Pelayanan Puskesmas dengan Pembebasan Tarif Retribusi di Kabupaten Simalungun Propinsi Sumatera Utara*. Program Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jojakarta: Universitas Gajahmada, 2007.
- Hidayat, Anang. *Strategi Six Sigma: Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: PT Elex Media.Komputindo, 2007.
- Hill, Nigel. John Brierley. Rob Macdougall. *How to Measure Customer Satisfaction*. Second ed. Gower Publishing Limited: Hampshire, 2003.
- Hufron, Agus. Supratman. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3, September 2008
- Irawan, Handi *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia, 2002
- Juran J.M. dan Griya, F.M. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc, 1993.
- Kaplan, Robert S. Norton, David P. *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Harvard: Harvard Business Press, 1996.
- Kasmir,S.E, M.M *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi keenam Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Prentice Hall : Jakarta, 2000.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium, PT. Prenhalindo, Jakarta, 2002
- Kotler Philip, Gary Armstrong. *Dasar- Dasar Pemasaran, Principle Of Marketing*. Jakarta: Prenhalindo, 1997.
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2009
- Krowski dan Steber, *Measuring and Managing Patient Satisfaction 2<sup>nd</sup> Ed* American Hospital Publishing, 1996
- K. Vellore. *Outsourcing and Customer Satisfaction: A Study of Pc Help-Desk Services*. California: Xlibris Corporation: 2011.
- Liu, Yi Chin. *An Analysis Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Commercial Swims Club in Taiwan*. Dissertation. Alabama: Faculty of The united States Academy, 2008.
- Lovelock, Christoper H. and Jochen Wirtz. *Services Marketing.7 Edition*. New York: Prentice Hall, 2011.
- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. Jurnal Ilmiah. *Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan*. Medan: Universitas Sumatra, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Keempat. Jakarta:Salemba Empat, 2008.
- Maholtra. Naresh K. Dr, Birks. David F. *Marketing Research: an Applied Aproach*. New Jersey: Pearson Education, 2007.
- Michalski, Alexander. Globner, Jonas. Kirsche Cornelius. *Integrated Sustainability and Its Impact on Accounting and Finance: Seminar Paper*. Norderstedt: Grin Verlag, 2011
- Mok, Connie. , Spark Beverley, Kandapully, Jay. *Service Quality Management in Hospitality Tourism and Leisure*, New York, 2009.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta : Erlangga, 2003.

- Munir. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Marsum WA. *“Restoran & Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Nugroho, Bhuono Agung. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta Andi, 2005.
- Ostrom & Iacobucci, *Distinguishing service quality and customer satisfaction : The voice of the consumer Journal of Consumer Psychology*, 4 (3), 277-303.
- Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.
- Purnawanto, Budi. *Manajemen SDM Berbasis Proses, Pola pikir baru Mengelola SDM Pada Era Knowledge Economy*. Grasindo: Jakarta, 2010.
- Rahayu. Amy. Y. *Pemberdayaan Puskesmas Berdasarkan Pengukuran Kinerja Kasus Puskesmas di Provinsi DKI Jakarta*. Bogor: Pasca Sarjana Intitute Pertanian Bogor, 2006.
- Rai, Alok Kumai. *Customer Relationship Management: Concepts and Cases*. New Delhi: Raj Press, 2008.
- Rangkuti, Freddy *SWOT Balance Scorecard*. Jakarta; PT Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Richard L. Oliver. *Satisfaction*. New York: M. E Sharpe Inc, 2010.
- Redi Panuju. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Robinson, Leigh. *Managing Public Sport and Leisure Services*. London: Routledge, 2004
- Santoso, Singgih. *SSBBI: SPSS & Excel Kepuasan Konsumen +CD*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2005.
- Schiffman, Leon dan Leslie Kanuk. *Perilaku Konsumen, edisi 7*. Jakarta : Indeks, 2007.
- Simamora, Bilson. *Memenangkan Pasar deng Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003

- Sparks, Beverly A. Mok, Connie. Kandapully, Jay. *Service Quality Management in Hospitality*. Routledge: London.
- Srinivasan, R. *Services Marketing: The Indian Context*. 2nd Ed. PHI Learning Private Limited New Delhi, 2009.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta, 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ketiga*, Bandung: Alfabeta, 2001.
- Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*”, Cetakan Keempat, Bandung: Alfabeta, 2000
- Sutisna. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*”, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2001.
- Sulastomo. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000
- Sumaedi, Sik. *Model Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dengan Pendekatan iso 9001 (Studi Kasus pada Puskesmas)*. Tangerang: Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian – LIPI, 2010.
- Supranto. J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rineka Cipta, 1999
- Swastha, Bashu. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedelapan. *Cetakan Kedelapan*. Jakarta: Liberty, 2007
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. *Manajemen Publik*. Jakarta:Grasindo, 2005.
- Thabrany. *Rasional dan Perhitungan Pembayaran Kapitasi, Pembayaran Kapitasi, Asuransi Kesehatan, JPKM, Managed Care*. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat UI, Depok, 1998.
- Tjiptono Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*.Yogyakarta : Andi
- Tjiptono,Fandy. Gregories Chandra, *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005.

Ujang Suwarman. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2004.

Umar, Hussein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.

Vavra. Terry. G. *Improving Your Measurement of Customer Satisfaction: a Guide to Creating, Conducting, Analyzing, and Reporting Customer Satisfaction*. Milwaukee: ASQ Quality Press, 2011.

William J. Krowinski dan Steven R. *Measuring and Managemant Patien Satisfaction* (American Publiser and Hospital Assosition Company, 1996.

World Health Organization. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer*, alih Bahasa: dr Poppy Kumala editor: dr Braham U. Pendit, SpKK, Jakarta: EGC, 1992.

Zainul, Ahmad [http://azia-fisip11.web.unair.ac.id/artikel\\_detail-48323-Politik-Manajemen%20Pelayanan%20Publik.html](http://azia-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-48323-Politik-Manajemen%20Pelayanan%20Publik.html) 2012

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. New York: McGraw Hill Inc, 2003.

Sumber Internet:

<http://.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-24> (keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: kep/25/m.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusuna indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah tanggal akses 25 Mei 2012.

<http://www.psychologymania.com/2013/01/dimensi-kepuasan-pasien.html>. tanggal akses 24 April 2013

<http://nursingbegin.com/dimensi-kepuasan/> tanggal akses 23 April 2013

[www.jakarta.go.id/birohukumv2/produk\\_hukum/](http://www.jakarta.go.id/birohukumv2/produk_hukum/) tanggal akses 16 Mei 2013.

<http://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt512b39646b5bd/node/lt50ed19049d747/peraturan-gubernur-provinsi-dki-jakarta-no-187-tahun-2012-pembebasan-biaya-pelayanan-kesehatan>. Tanggal akses 26 Mei 2013

<http://astaqauliyah.com/blog/read/393/konsep-penetapan-tarif-rumah-sakit.html>