

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2002. *Manajemen administrasi rumah sakit* (Edisi 2) Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Athluta, A.A. Pasinringi, S.A & Bahar, B. 2009. *Analisis faktor yang mempengaruhi kinerja mutu pelayanan di rsud dr m.haulussy ambon*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Albar, Y.U. 2012. *Hubungan antara dimensi kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap kelas III Di Rsud Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto*. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman Fakultas Kedokteran Dan Ilmu-Ilmu Kesehatan Jurusan Keperawatan
- Azwar, A. 2003. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Candra, B. 2008. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : EGC
- Gillies, D.A. 1994. *Nursing management: a sistem approach* (3rd ed.) Phyladelphia: WB. Saunders Company
- Hastono, S.P. 2007. *Basic data analysis for health research training: Analisis data kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Huber, D.L. 2006. *Leadership and nursing management*. (3rd ed.). Philadelphia: Saunders Elsevier.
- Hufon, A. 2006. *Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas penumping surakarta*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan
- Komisi Disiplin Ilmu Kesehatan. 2002. *Praktek keperawatan ilmiah*. Jakarta: The Author.
- Kemenkes RI. 2014. *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional (jkn) dalam sistem jaminan sosial nasional*.
- Keputusan Menteri Kesehatan . NOMOR 228/MENKES/SK/III/2002 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan

Wijono, D. 2000. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan: Teori, strategi dan aplikasi*. Cetakan kedua. Surabaya: Airlangga University Press.

WHO. 2014. Hospitals. <http://www.who.int/topics/hospitals/en/>.

Zeithaml, V.A. Parasuraman A, Berry LL (1990). *Delivering quality service, balancing customer perception and expectation*. London: The Free Press.

