

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit (ed. 2)*. Jakarta: UI Press.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, A. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima di RSUP dr. M. Djamil Padang tahun 2012. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Padang: Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.
- Azwar, S. 2007. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang S, dkk. 2008. *Jurnal Assesment Askes, Kepuasan Konsumen dan Utilisasi Pelayanan Rawat Inap Puskesmas pada Masyarakat Miskin*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2003. [http://www. Depkes.go.id](http://www.Depkes.go.id).
- _____. 2008. *Jamkesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dharmmesta, B.S. dan Handoko T.H. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel, J.F, Blackwell, R.P and Miniard, P.N. 2007. *Perilaku Konsumen* (Alih Bahasa F.X Budiyanto). Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kurniasih, Y. 2002. Hubungan Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Inap Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Sukanto Jakarta. *Tesis* (tidak dipublikasikan).
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. S.A. 2004. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purwoko, B. 2012. Implementasi Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) Untuk Kesejahteraan Rakyat: Antara Harapan Dan Tantangan. *Online*.

- RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. 2015. *Data Dokumentasi Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan RS. Pku Muhammadiyah Karanganyar.*
- Sanyoto, I. 2011. Perbedaan Kepuasan dan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Jamkesmas dan Non Jamkesmas di Bangsal Mina Kelas III RS. PKU. Muhammadiyah Karanganyar. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2002. *Statistika untuk Penelitian.* CV Alfabeta. Bandung.
- Suhaimi. 2011. Hubungan antara Komunikasi Perawat dan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RS Islam "Ibnu Sina" Bukittinggi. *Tesis* (tidak dipublikasikan).
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyadi. 2008. *Jurnal Kepuasan Pasien Askes Gakin dan Non Gakin terhadap Pelayanan Rawat Inap Jalan.*
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset.