

## DAFTAR PUSTAKA

- Farhana. 2010. *Hubungan Persepsi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung*. SKRIPSI STIKES Surya Mitra Husada Kediri.
- Imbalo S. Pohan (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- KEMKES RI, 2012. *Modul Pelatihan Jaminan Kesehatan Bagi Petugas Rumah Sakit*. Jakarta: KEMKES RI.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam .2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- PPNI Propinsi. (2002). *Pelatihan Riset Keperawatan*. Surabaya : PPNI Propinsi.
- Sabarguna, Boy Subiroso. 2001. *Bangunan Rumah Sakit : Pelayanan, Arsitektur, dan Konstruksi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Syafrudin, Siti, Taty. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta : Trans Info Media.
- <http://pasca.unand.ac.id/id/wp-content/uploads/2011/09/Jurnal-Tesis-Laila.pdf>, 2011. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Diakses Tanggal 15 November 2013.
- [http://ejurnal.mithus.ac.id/index.php/rm/article/download/30/26\\_nifiF](http://ejurnal.mithus.ac.id/index.php/rm/article/download/30/26_nifiF) . Nurhalimah, (2012). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulangan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. Diakses Tanggal 25 November 2013.
- [http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/58802/Bab2 Tinjauan Pustaka .pdf](http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/58802/Bab2_Tinjauan_Pustaka.pdf).(2010) *Pengertian Kepuasan Pasien* . Diakses Tanggal 2 Desember 2013
- [http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunair\\_bab2.pdf](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunair_bab2.pdf) (2011). *Pengertian Pelayanan*. Diakses Tanggal 18 Desember 2013.