

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu dan Narbuko Cholid. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aditama, 2015. *Tiga aspek penilaian mutu pelayanan*. <http://mutupelayanan.kesehatan.net/index.php/component/content/article/19-headline/1194-tiga-aspek-penilaian-mutu-pelayanan>. Diakses pada tanggal 11 November 2017.
- Agus eko, 2009. *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Arikunto Suharsini, 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, 2016. *Penyusunan Skala Psikologi*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Barlow & Moller, 2015. *A Complaint is a Gift*. Berrett- Koehler, San. Francisco.
- Budiastuti, 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. dari [http://www.kepuasan-pasien- terhadap--pelayanan- rumahsakit<Psikologi KlinisPerkembangandanSosial.htm](http://www.kepuasan-pasien-terhadap--pelayanan-rumahsakit<PsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm). Diakses pada 19 November 2017.
- Burhanudin, 2016. *Strategi Kebijakan Moneter dalam Mendorong. Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan*. Bandung: Universitas. Padjajaran.
- Depkes RI, 2015. *Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan,dan Penyajian Data Rumah Sakit*. Jakarta:Depkes RI.
- Edvardsson, 2014. *The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth : products versus services”*, *Total Quality Managemen, Vol. 11*.
- Gerson, 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Giugliani et al. 2015, *There a contribution of a law regarding patients' rights. The Journal of Humanistic*.
- Griffin, Moorhead. 2016. *Perilaku Organisasi (manajemen sumber daya manusia dan organisasi)*. Edisi 9. Salemba empat ; Jakarta.
- Hafizurrachman, 2014. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*.Majalah. Kedokteran Indonesia.
- Hamdani, 2016. *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

- Heriandi, 2014. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Herianto 2015. *Mengelola Konflik di dalam Organisasi*. Jurnal Anima
- Hidayat, 2017. *Riset Keperawatan dan Teknik Penu lisan Ilmiah*. Salemba Medika: Edisi 2
- Kepmenkes RI 2015. *Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II/ 2008 Tentang SPM RS*
- Koentjoro, 2018. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: CV Andi
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2014. *Marketing Management 13*. New Jersey.
- Kusumapraja, 2016. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI
- Lovelock.C dan Lauren K.Wright. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa. Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS.
- Moghadam et al. 2015. *Effect of The Social Responsibility on Earnings Response. Coefficient. World of Sciences Journal Vol.1*
- Nasution, 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia
- Notoadmodjo, 2016. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, 2015. *Kesehatan Wanita, Gender dan Permasalahannya*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Nurachmah, 2015 *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit ;* Jakarta : EGC
- Nursalam, 2014 *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika
- Nursalam, 2015. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis edisi 4*. Jakarta : Salemba medika
- Paterson, 2014. *The Preparation Of Humanistic. Teachers For Next Century Schools. Department of Counseling and. Specialized Educational Development. The Journal of Humanistic*
- Patria Jati, 2014. *Beberapa Konsep Dasar tentang Manajemen Rumah Sakit. Prasetyo*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rekam Medik 2017. *Catatan medik RSUD Caruban Kabupaten Madiun tahun 2017*

- Rusadi, 2014. *Kajian Media Isu Ideologis Dalam Perspektif, Teori, dan Metode*. Jakarta : Rajawali Pers
- Sabarguna, 2014. *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Soeharto A. Majid, 2015. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa. Transportasi*
- Sudarto, 2014. *Hukum dan Perkembangan Masyarakat*, Sinar baru, Bandung
- Sugiono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, 2014. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta
- Suryawati, 2016. *Sosiologi 1*. Jakarta : Erlangga
- Tjiptono, 2014. *Pemasaran Jasa*. Andi : Yogyakarta
- YLKI 2015. *Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Struktur Organisasi YLKI*, Jakarta, ARTIKEL.