

## DAFTAR PUSTAKA

- Kemenkes RI ( 2017). Data dan Informasi Kesehatan Profil Kesehatan Indonesia 2016
- Abera, H., Mengistu, D., & Bedaso, A. (2017). *Effectiveness of planned teaching intervention on knowledge and practice of breast self-examination among first year midwifery students.*
- Assauri, Sofyan, (2008). Manajemen Pemasaran, edisi pertama, cetakan kedelapan, Penerbit : Raja Grafindo, Jakarta
- Anderson, R dan Joanna K. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis. Cambrige : Mass Ballinger Publishing Campany.*
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta
- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta
- Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Penerbit Rineka Cipta : Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, dan Satisfaction.* Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta
- Tjiptono & Chandra, G. ( 2011). Service, Quality, & Satisfaction. Edisi Ketiga. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta
- Tjiptono & Chandra, G. ( 2012). Pemasaran Strategik. Edisi Kedua. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta

Tjiptono & Chandra, G .2016. Service, Quality & satisfaction. Penerbit  
CV Andi Offset : Yogyakarta

Muninjaya, A.A Gede. 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.  
Penerbit EGC : Jakarta

Gultom, Jenny Rumondang,2008.*Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit,Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Sudra.2010. *Statistik Rumah Sakit*. Penerbit Graha Ilmu : Yogyakarta

