

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W (2011). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gerson, R (2011) *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Bina Pustaka : Jakarta.
- Harbiyani, (2013) *Dasar Visi & Misi Pembangunan Kesehatan (IKM)*. Yogyakarta.
- Pohan, I.(2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan cetakan kedua*. EGC. Jakarta
- Supranto, J. M.A.APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar (cetakan Keempat)*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ramadhan. (2012) *Hubungan Kualitas Pelayanan Pengguna Akses Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Kota Tasikmalaya*. Jawa Barat.
- Sabarguna. (2011) *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. EGC : Jakarta
- Sondakh, J (2011) *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, F (2014) *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Bina Pustaka