

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2004). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi II. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Aiken, Lewis dan Gary Groth-Marnat (2003). *Pengentasan Dan Pemeriksaan Psikologi, Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arisandy, D. (2004). *Hubungan antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi Pabrik Keramik "Ken Lila Production" di Jakarta*. *Jurnal Psyche*, <http://www.psikologigunadarma.ac.id/jurnal.jurnal>. vol.1,No.2. diakses tanggal 12 September 2012.
- Azwar, A (2003). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Anonim dalam Klinis. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. <http://www.klinis.wordpress.com/.../kualitas-pelayanan-keperawatan/-tembolok>, diakses tanggal 22 Agustus 2012.
- Aziz Slamet W, M.Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Program Pascasarjana universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Barata, A.A., (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Flex Media Komputindo
- Bidang Penjaminan Mutu dan Kerjsama RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2012
- Budiman, Suhat, Nyai Herlina. 2010 *Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010*. *Jurnal Kesehatan Kartika*. <http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/pdf/Jurnal%> diakses tanggal 8 Pebruari 2013.
- Dede Subekti. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*. http://eprints.undip.ac.id/20753/1/dede_subekti.pdf diakses tanggal 8 Pebruari 2013.

Departemen Kesehatan RI. (1995). *Pedoman Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Ediyama. (2008). *Mengenal Persepsi, Ilusi, dan Halusinasi*. <http://www.i-mobilesystem.com>, diakses tanggal 25 Juni 2012.

Fathoni, A. (2006). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Fry, WF. (1991). *Neurodoctrines and Stress Hormone Changes During Mirthful Laughter*. Chicago: Quintessence Publishing Co, Inc.

Haryani, S. (2010). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di IGD RSMS Purwoketo*. Skripsi Keperawatan UMP.

Husein Umar. (2002). *Riset Pemasaran Untuk Bisnis*. Jakarta: Global Nusa

Hendroyono, A. (1990). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Service Recovery* <http://www.lrc kesehatan.net/upload/mutu%20pelayanan.pdf-mirip>. diakses tanggal 9 September 2012.

Hermanto. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis Undip Semarang. Dalam <http://eprints.undip.ac.id>.

Keputusan Menteri Kesehatan No 129 (2008). *Standar Pelayanan Minimal RS*. Jakarta.

Mubarak, dkk, (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Salemba Medika.

Nasution M.S. (2012). *Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi di Puskesmas Mutiara Kabupaten Asahan Tahun 2011*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/33568> Diakses 8 Pebruari 2013.

Notoatmodjo, S. (2003). *Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nofrinaldi., Meliala A., Utarini A. (2006). *Persepsi dan Pengaruh Sistem Pembagian Jasa Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Jiwa Madani*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Volume09 no.2

<http://www.images.paul02583.multiply.multiplycom>. Diakses 8 September 2012.

Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Papalia. D.E, et. al. (2008). *Human Development (Psikologi perkembangan)*. (Alih bahasa A.K. Anwar). Jakarta: Kencana.

Puspita, Ika. (2009). *Hubungannn Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*. FKM USU, Medan.

Purwadianto, Agus. (2007). *Segi Kontekstual Pemilihan Prima Facie Kasus Dilemma Etik dan Penyelesaian Kasus Konkrit Etik*. Bahan Bacaan Program Non Gelar Blok II FKUI. Jakarta.

Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rara Apriani Ramadhan. 2012. *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2012*. <https://journal.unsil.ac.id/download.php?id=626> diakses tanggal 5 Pebruari 2013.

Riwidikdo. (2007). *Statistik kesehatan; belajar mudah teknik analisis data dalam penelitian kesehatan (plus aplikasi software SPSS)*. Yogyakarta: Mita Cendekia Press.

Resmiari. (2008). *Speak Out: Panduan Praktis Dan Jitu Memasuki Dunia Broadcasting Dan Publik Speaking*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo. (2006). *Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat*. Purwokerto.

Rule, James T and Robert M. Veatch. (1978). *Ethical Questions in Dentistry*. Chicago: Quintesience Publishing Co, Inc.

Setiawati N.E. (2009). *Pengaruh Persepsi Pasien tentang Prosedur Rawat Inap Pengguna Askeskin terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Bougenvile di RSUD Kota Yogyakarta*. http://www.stikes_smart@ymail.com, diakses tanggal 5 Pebruari 2013.

Soekanto, Soerjono. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sukarni, Sri. (2004). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Unit Rawat Inap Puskesmas Perawatan Doro Kecamatan Doro Kabupaten Pekalongan*. <http://eprints.undip.ac.id/21699/>

Supardi. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. <http://eprints.undip.ac.id/18657/1/SUPARDI.pdf> diakses tanggal 8 Pebruari 2013.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Trimurthy, IGA. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 tentang *kesehatan*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang *Praktik kedokteran*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang *Kesehatan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*

Walgito. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wulandari SR, Tri. (2008). *Hubungan antara Persepsi Citra Rumah Sakit dengan Tingkat Kecemasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*, Skripsi, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.