

Daftar Pustaka

- Arikunto, S (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Juliana,E.S.(2008). Manajemen Pelayanan Kebidanan. Jakarta: EGC
- Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep/25/M.Pan/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah . Diakses 24 Maret 2017 dari <http://kepmenpan.e-book.Pdf/pedoman-pelayanan-publik/>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.Peraturan Menteri Kesehatan R.I. Nomor 012 Tahun 2012 tentang Akreditasi Rumah Sakit.Jakarta:Pemerintah. 2012
- Kountur, R. 2003. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, Jakarta: PPM.
- Kuncoro, Mudrajad, Artidiatun Adji dan Rimawan Pradiptyo (1997), Ekonomi Industri. Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia, Yogyakarta: Widya Sarana Informatika
- Nursalam.(2003). Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan (Edisi Pertama). Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, Imbalo.(2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC
- Purwanto, Setiyo. 2007. Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Rumah Sakit. <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kepuasan-Pelanggan-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/> dikutip tanggal 14 Maret 2017
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 364/Menkes/SK/III/2003 : Laboratorium Kesehatan. Jakarta : 20 Maret.
- Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129/Menkes/SK/II/2008 : Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit. Jakarta : 6 Februari.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 : Kesehatan. Jakarta.

Sugiono.(2005).Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D.Bandung:
Alfabeta

Sugito, Hadi.(2005). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses 08 Maret
2017 dari [http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan
Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan)

