

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Cristopher, H., Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Darmawansyah, indar,yuyun. 2013. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien di puskesmas baranti kabupaten sidrap. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Depkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar minimal pelayanan rumah sakit*. 2008. Jakarta : Menkes RI.
- Depkes RI. *Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009*. Jakarta: Depkes RI.
- Eryanto. H . 2011. Hubungan anatra mutu pelayanan dengan kesetiaan pasien (survey pada pasien bagian jantung rumah sakit internasoinal bintaro) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Griffin, Jill. 2002. *Customer Loyalty*. Jakarta: PT Gelora Aksara
- Gunawan, K. 2009. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Hanafi, 2004. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Kepmenkes RI Nomor 411/Menkes/Per/III/2010. *Laboratorium klinik*. 2010.

Jakarta : Menkes RI.

Mardalis.A. 2005. Meraih loyalitas pelanggan Fakultas Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Surakarta

Mulyadi Dedi, dkk. 2013. *Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada*

Rumah Sakit Islam Karawang. Volume II. No 3. April 2013. Hlm 1206-

1208

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*.

Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*

Profesional Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.

Puspitasari, Mei Gawati. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas

dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Keluarga Sehat

Hospital Pati

Satianegara, M. Fais dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan*

Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta : Salemba

Medika.

Sudarto, S (2007). Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta : Kata Pena