

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Hasan, Hishamuddin Fitri et al. 2008. *Service Quality and Student Satisfaction: A Case Study at Private Higher Education International*. Journal of Engineering & Technology IJET - IJENS Vol: 11 No: 01 International Business Research , Vol. 1, No. 3 , pp. 163-175
- Anjaryani. 2009. *Pasien Harus Tahu Beda Pelayanan IGD dan Poliklinik*. Dalam Jurnal Anjarisme Vo. 1 No. 1 Januari 2009.
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. 2009. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar. 1994. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Pedoman Pelayanan Gawat Darurat*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Diyanto. 2014. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa di SMA Negeri 1 Purwokerto*. Purwokerto : Pascasarjana Unsoed.
- Djojodibroto. 2010. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta : Hipokrates
- Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Garperz. 2010. *Konsep Vincent: Penerapan Konsep Vincent tentang Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas dan PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kaplan. 2000. *Consumer Satisfaction at a Child and Adolescent State Psychiatric Hospital*. *Psychiatric Services*, Februari 2007 Vol. 202. No. 2
- Komarudin. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit Umum Happy Land Medical Centre Yogyakarta*. Yogyakarta : Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.

- Laksana. 2004. *Perubahan Sikap dan Perilaku Penyalahgunaan Narkoba*. Semarang: Bengawan Ilmu
- Laksana. 2010. *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Bandung : STIE Pasim.
- Lamri. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda*. Tesis : Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman. 2001. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50
- PPGD Pusbankes. 2005. *Materi Pelatihan PPGD Dasar (Basic Life Support Plus)*. Yogyakarta : Persi Cabang DIY.
- Priyanti, Dini Ratih. 2012. *Analisis Mutu Pelayanan di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah Bank Permata)*. Yogyakarta: Program Magister Manajemen, Universitas Gunadarma
- Poniman, Supriyono. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "Nirmala Suri" Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta: Jurnal Manajemen, diterbitkan oleh Balai Penelitian dan Pengembangan Ekonomi (BPPE) Program Magister Manajemen STIE AUB Surakarta
- Purwoto. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Available online at <http://klinis.wordpress.com> (diakses 15 November 2013).
- Robert et.al. 1997. *An Empirical Inverstigation Into The Validity of SERVQUAL in the Public Sector*. PAQ SPRING, 54-68.
- Saryono. 2009. *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Singarimbun. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sugiarti, Zul Irmayani. 2010. *Aplikasi Importance - Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu AK.1 Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap*. Purwokerto: STIE Satria Purwokerto
- Suhardi. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

- Supranto. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono. 2012. *Pemasaran Jasa*. Malang : Banyumedia Publishing.
- Utama, A. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. OPSI. Vol. 1 No. 2, Desember 2003, 96-100
- Wahyudin, Atmawati. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Matahari Department Store di Solo Grand Mall*. Surakarta : Tesis Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Woodside, etc. 1989. *Linking Service Quality Customersatisfaction, and Behavioral Intention*. Journal of Health Care Marketing, December, 5-17
- Yong, Loh. 2003. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Jakarta : Pustaka Delapratasa.
- Zeithaml. 2003. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research* . Journal of Marketing, Volume 49
- Sari Iin K. 2004. *Buku Ajar Ilmu Bedah*. Jakarta : EGC