

DAFTAR PUSTAKA

Buchari, Alma. 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta

Depkes RI, 1991, *Pedoman Pelayanan Kesehatan Jiwa Usia Lanjut*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI

D. Wiyono, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*

Evans, J.R & Lindsay, W.M. 2008, *The Management and Control of Quality*, Edisi 7, Penerbit Thomas shouth westem

[\(http://www.klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanankeperawatan/\)](http://www.klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanankeperawatan/)

<http://dr-suparyanto.blogspot.co.id/2013/01/kepuasan-pelanggan-pelayanan-kesehatan.html>

Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jil 1. Edisi 12, Jakarta : Indeks

Martika, Dwi Qori. 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Inap Pada RSIA Eria Bunda Pekanbaru*

Moenir, 2000, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Edisi 1, Cet.4, Jakarta : Bumi Akasia

Nidia, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar*

Oktavianti, Enny. 2011, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Eria Bunda Pekanbaru*

Perpustakaan.depkes.go.id:8180/bits...

Ratminto, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Rohman, Ahmad Ainur dkk, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Malang: Program sekolah demokrasi

Sianipar, 1998, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN

Suprianto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetak ketiga, Jakarta : Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi 2. Cetak 1, Yogyakarta : Penerbit Andi

Umar, Husein. 1997, *Study Kelayakan Bisnis*, Edisi 3, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama