

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W, 2007, *Sistem Kesehatan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aditama, T.Y, 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi kedua, Jakarta: Penerbit: UI- Press.
- Azwar,Azrul,1996, *Menjaga Mutu pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Sinar Harapan.
- Depkes RI, 2010, *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta
- Goetsch dan Davis, 1994, *Pengantar Manajemen Mutu*, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Hurlock, E.B, 1980, *Psikologi Perkembangan (Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan)*, Erlangga
- <http://jec-online.com/> diakses tanggal 4 Agustus 2011
- Idris, 2006, *Aplikasi SPSS Dalam Data Kuantitatif*, Padang: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang
- Ikbal,E.B, 1980, *Pelayanan yang Memuaskan* , Edisi Pertama, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Irawan, D.H, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Juran, J, 1995, *Merancang Mutu*, Buku pertama, Terjemahan; Bambang Hartono, Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran, Perspektif Asia*, Jogjakarta: Penerbit Andi.
- Kumar, Atul, dkk, 2005, *Laser in Ophthalmology A Practical Manual*, Second Edition, New Delhi: Jaypee Brothers Medical Publishers (P) Ltd.
- Lovelock dan Wright, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta:PT Index.
- Lupiyoadi, R, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta: Penerbit Salemba.
- Muninjaya,AA, 2004,*Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Denpasar, Bali: EGC.

- Monarita, Sri, 2006, Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD. Mayjend H.A. Thalib Kerinci tahun 2006, Medan
- Mulyadi, 1998, *Total Quality Management*, Universitas Gajahmada, Yogyakarta
- Sabarguna, B.H, 2004, Pemasaran Rumah Sakit, Jogjakarta: Penerbit Konsorsium Islam Jateng.
- Singarimbun, M., Sofian Effendi (Editor), 1998, Metode Penelitian Survey, Jakarta:
LP3ES
- Siagian, Sondang,G, Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Medan, 2009, Medan
- Pohan, I.S, 2007, Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta: Penerbit: EGC.
- Djuhaeni, Henni, 1999, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Pelatihan Manajemen Pelayanan dan Teknis Medis RSB, RB dan BPS Wilayah V, Priangan, Tasikmalaya, Persi, Cabang Jawa Barat.
- Vajpayee, Rasik. B, dkk, 2003, Step By Step Lasik Surgery, First published, New Delhi: Jaypee Brothers Medical Publishers (P) Ltd.
- Zeithaml, Valerie A, dkk, 1990, Delivering Quality service: Balancing customer Perception and Expectations, New York: The Free Press.