

## DAFTAR PUSTAKA

1. Hardi anti.Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan [Internet].2016.Jakarta diunduh dari: <http://visimisiindonesia2025.com> 20 September 2018
2. Kepuasan Pasien Rawat Inap [Internet]. 2015. diunduh dari <https://ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/download/328/320>. 20 November 2018
3. Meilany D. Wongkar,Joudy Gessal, Leonard S. Angliadi. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penanganan Terapi Okupasi di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUP Prof. dr. R. D. Kandou Manado. [Internet] 2015;5-8.Diunduhdari:<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/eclinic/article/viewFile/8434/8012>. 19 November 2018
4. Aris Tri haryanto dan Joko Suranto “Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri. [Internet].2012;XIV(22)diunduhdari:<https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Transformasi/article/download/37/10> 18 November 2018
5. Utami. Mutu Pelayanan Kesehatan [Internet].2011. diunduh dari [http://eprints.ums.ac.id/14785/3/BAB\\_SATU.pdf](http://eprints.ums.ac.id/14785/3/BAB_SATU.pdf) 18 November 2018
6. Philips Kotlet dan Gary Amstrong, Principles of Marketing, 6<sup>th</sup> ed.(NewJersey : Prentice-Hall International, Inc), 1994, hal.548 19 November 2018
7. Germa V. Mutu Pelayanan Kesehatan [Internet].2004. Diunduh dari <http://www.academia.edu/321444371/MUTUPELAYANANKESEHATAN.com> 18 November 2018
8. Rizanda Machmud.Manajemen mutu pelaynan kesehatan [Internet] 2008 mar-Sep;2(2)diunduhdari<http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/31> 19 November 2018

9. Djoko Wiyono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, 2000.
10. Ali Ghufroon Mukti, *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi*, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada, 2007.
11. Herlambang, Susatyo. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. 2016. Yogyakarta.
12. Homepage Perhimpunan Rumah Sakit Indonesia diunduh dari [www.persi.cline.id](http://www.persi.cline.id) 20 November 2018
13. Jo Wilson, *THE Care Trade : a picture of health* (London : Quay Publishing Limited ), 1994, hal.39
14. Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, 6<sup>th</sup> ed., New Jersey Prencite-Hall International, Inc. 1994 hal.568
15. Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, *Service Marketig*, 1<sup>et</sup> ed (London : McGraw-Hill), hal 37
16. Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, *Service Marketig*, 1<sup>et</sup> ed (London : McGraw-Hill), hal 119
17. James. A. Fitzsimmons, “delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions & Expectations”, the free press, New York 1990 hal 190
18. Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner, *Service Marketig*, 1<sup>et</sup> ed (London : McGraw-Hill), hal 122
19. Harun Rosjid. *Analisis Kepuasan Paien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo dengan Metode Servqual* [Internet]. 2006. Diunduh dari :

<http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=78904>. 4

February 2019

20. Astuti, Eny Kustiyah. Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen [Internet]. 2014. Diunduh dari : <https://media.neliti.com/media/publications/61844-ID-analisis-kepuasan-pasien-rawat-inap-atas.pdf> . 4 February 2019
21. Ivan Ardo Fatas. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Hidayah Boyolali [Internet].2017. Diunduh dari : <http://eprints.ums.ac.id/48719/24/Naskah%20Publikasi-ardo.pdf> . 4 February 2019

**BIODATA MAHASISWA BIMBINGAN SKRIPSI FK UKI TAHUN  
AKADEMIK 2018-2019**

NAMA MAHASISWA : Sintya Kusuma Wardani  
NIM MAHASISWA : 1561050073  
TEMPAT/TGL LAHIR : Semarang, 13 Februari 1996  
RIWAYAT PENDIDIKAN  
1. SLTP : SMPN 21 Bekasi  
2. SMA : SMAN 2 Bekasi  
3. UNIVERSITAS : Universitas Kristen Indonesia

**JUDUL SKRIPSI**

Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit UKI  
Jakarta Timur Desember 2018