

DAFTAR PUSTAKA

1. Pengertian Rumah Sakit Menurut World Health Organization.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit.
3. Pengertian Rumah Sakit Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia.
4. John J. Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience. *J Health Care Mark.* 1992;12(3).
5. Boediono B. *Pelayanan Prima Perpajakan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
6. Alma B. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.* Bandung: Alfabeta; 2012.
7. Sabarguna BS. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit.* Bandung: Sagung Seto; 2008.
8. Tjiptono F. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi; 2002.
9. Tjiptono F. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQM).* Yogyakarta: Andi; 2001.
10. Thoha M. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: Raja Grafindo Persada; 2008.
11. Martono B. *Sistem Kearsipan Praktis.* Jakarta: Sinar Harapan; 1990.
12. Surat Keputusan Dirjen Pelayanan Medik No. 78 tahun 1991. Tentang Penyelenggaraan Rekam Medis.
13. Wijaya L. *Manajemen Informasi Kesehatan.* Jakarta: Universitas Unggul; 2009.
14. Hayt E, Hayt J. *Legal Aspects of Medical Records.* Physicians' Record Co.; 1964.
15. Philip K. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation Control.* New Jersey: Prentice-Hall of India; 1994.
16. Lukman S. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: Stia Lan Press; 2000.
17. Tjiptono F. *Pemasaran Strategik Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi; 2007.
18. Lupiyoadi R. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat; 2001.
19. Lovelock C, Wirtz J. *Service Marketing (People, Technology, Strategy),* Pearson Education Limited. England: Prentice Hall; 2011.
20. Yazid M. *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi.* Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UI; 2001.
21. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/Menkes/Per/III/2008. Tentang Rekam Medis.
22. Yoeti OA. *Manajemen Pemasaran Hotel.* Jakarta: Perca; 2003.
23. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014.
24. Churchill GA, Iacobucci D. *Marketing Research Methodological Foundations, South Western, A Division of Thomson Learning.* Ohio: Natro Boulevard; 2002.