

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, Indra. 2008. *Akuntansi Kesehatan*, Jakarta: Erlangga.
- Blocher\Chen\Lien. 2000. *Manajemen Biaya*, diterjemahkan oleh Susty Ambarriani. Jakarta: Salemba Empat.
- Dedek, et al (2014) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Eriyundani. 2013. Skripsi Pengaruh Total Quality Management Terhadap Laba Perusahaan Pada PT Toyota Kalla Cabang Cokrominoto Makassar. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Farida, Gustina, et al. 2011. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit atau Hospital Service Management*, Bandung: Caraka Indonesia.
- Garrison\Noreen. 2000. *Akuntansi Manajerial*, diterjemahkan oleh Totok Budisantosa. Mc Graw Hill: Salemba Empat.
- Gaspersz,Vincent. 2002. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hansen, Mowen. 2001. *Manajemen Biaya*, Jakarta: Salemba Empat.
- <http://pendidikankesehatanku.blogspot.com/2013/05/pengertian-definisi-rumah-sakit.html>
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25391/4/Chapter%20II.pdf>
- Irawati, Nisrul dan Rina Primadha (2008) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Brand Image* Pada Unit Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam RSUD dr. Pirngadi di Medan.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Cetakan kedua, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan. Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller .2008. *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan. Edisi ke-12. Jakarta: PT Indeks.

- Lempoy, Juditshira (2013) Penerapan TQM Terhadap Efisiensi Biaya Dan Efektivitas Pelayanan Pada PT.PLN (PERSERO) Wilayah Suluttenggo.
- Mononimbar, Chrisye (2013) *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada PT. TASPEN MANADO.*
- Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Palupi, Anik Tri, et al (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasein Rawat Inap di RS. Panti Waluyo Surakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR 1171/MENKES/PER/VI/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 159b/MENKES/PER/1997.
- Prihantoro, Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Samuel, Hatane (2003) Penerapan *Total Quality Management* Suatu Evaluasi Melalui Karakteristik Kerja.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelittan Bisnis*, Cet-12. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, et al (2010) Dampak Penerapan SMM ISO 9001:2000 Terhadap Kualitas Layanan Akademik dan Lulusan FT UNY.
- Sularso, Andi dan Murdjianto (2004) Pengaruh Penerapan Peran *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit ANDI OFFSET.
- Widyastuti, Umi, et al (2009) Hubungan Antara Persepsi Pengelola Akademik Tentang TQM dengan Pengintegrasianya Dalam Kurikulum Pendidikan Tinggi Di Universitas Negeri Jakarta.
- Wijayanti, dan Ridwan Baraba (2008) Implementasi *Total Quality Management*: Studi pada Puskesmas di Kabupaten Sleman Dengan Sertifikat ISO 9001:2000.