

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartono, Jogiyanto. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: FE UGM.
- Nasution, M. Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Edisi Ketiga. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, dkk. (2012). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- A., Al Azhar. (2010). Peran Total Quality Management (TQM) dalam Meningkatkan Daya Saing. *Pekbis Jurnal*. Vol.2 No.1. Pekanbaru.
- Mulyadi, dkk.(2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol.10 No.3. Karawang.
- Sukardi, R.A. (2016). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Matahari Department Store di Plaza Mulia Samarinda. *eJournal Administrasi Bisnis*, Vol.4 No.3. Samarinda.

Skripsi

- Elvirawati. (2013). Pengaruh Penerapan Total Quality Management terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rahman, Fajri Z. (2011). Penerapan *Total Quality Management* (TQM) serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Tampubolon, Ruth A. (2014). Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) terhadap Pencapaian Target Penjualan pada PT. INTI. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Bandung.

Surat Keputusan dan Undan-Undang

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
Nomor:1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang
Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

