

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen keperawatan konsep dan aplikasi*. Yogyakarta: Ar-ruz Media.
- Azwar. (1996). *Program menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Desrizal, Hari Kusnanto (2006). *Peran serta masyarakat dalam program water and sanitation for low income communities 2 di pasaman*. Working Paper Series No. 2 November 2006. Program Magister Kebijakan Dan Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Effendi, F., & Makhfudli. (2000). *Keperawatan kesehatan komunitas teori dan praktik dalam keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Gaffar. (1999). *Keperawatan profesional*. Jakarta: EGC.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Haffizurachman. (2004). Mengukur kepuasan suatu institusi kesehatan *Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. Nomor 7*.
- Hardi, J. (2010). *Analisis tingkat kepuasan pasien umum dan pasien jamkesmas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSUD pasaman barat*. Tesis. Fakultas Kesehatan. Universitas Andalas. http://repository.unand.ac.id/17291/1/ANALISIS_TINGKAT_KEPUASA_N_PASIEN_UMUM_DAN.pdf. Diakses pada tanggal 15 Maret 2013.
- Hidayat, A. A. (2007). Riset keperawatan dan teknik penulisan ilmiah. Jakarta: PT. Elex Media Komputer.
- Jacobalis. (2003). *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit*. Jakarta: PERSI.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen pemasaran : Analisis perencanaan implementasi dan kontrol*. Edisi XII. Jakarta: PT. Indeks.

- Malo. (2012). *Hubungan tingkat pengetahuan perawat tentang caring dengan caring perawat di ruang raat inap rsud panembahan senopati bantul*. Naskah Publikasi. Yogyakarta: Universitas Respati.
- Mustofa, A. (2008). *Hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Temanggung*. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2013.
- Muninjaya, (2010). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2002). *Manajemen keperawatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2003). *Konsep penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmojo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imballo. S. (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc. Bekasi.
- Rahmulyono. (2008). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien puskesmas depok I di Sleman*. Skripsi. UII Yogyakarta. <http://dandry.files.wordpress.com/2010/06/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-puskesmas1.pdf>. diakses pada tanggal 23 April 2013.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng. Jakarta.
- Sanjoyo. 2009). *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien kusta di ruang kenanga RSUD Tugprejo Semarang*. Thesis. UMS. <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/105/jtptunimus-gdl-senanwiryo-5202-2-bab2.pdf>. diakses pada tanggal 21 April 2013.
- Sinulingga, Asna. (2010). *Hubungan karakteristik pasien pengguna jamkesmas terhadap persepsi tentang pelayanan kesehatan*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31566/7/Cover.pdf>. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2013.
- Sugiyono. 2004. *Statistika untuk Penelitian*. CV. Alfabeta. Bandung.

- Susanto. (2001). *Analisis data*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syafi'i, Imam. (2008). *Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di unit gawat darurat rumah sakit islam gondanglegi magelang*. <http://digilib.umm.ac.id/files/disk1/293/jiptummpp-gdl-s1-2008-imamsyafii-14601-PENDAHUL-N.pdf>. Diakses pada tanggal 15 Mei 2013.
- Tjiptono & Diana, 2001. *Total quality management*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-undang Kesehatan No. 36. (2009). *Tentang kesehatan*. <http://dinkes-sulsel.go.id/new/images/Berita4/1.uu36-09-kesehatan.pdf>. Diakses pada tanggal 20 April 2013.
- Undang-undang Kesehatan No. 44. (2009). *Tentang rumah sakit*. http://dapp.bappenas.go.id/website/peraturan/file/pdf/UU_2009_044.pdf. Diakses pada tanggal 20 April 2013.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wiyono, S. A. (2005). *Studi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen rumah sakit islam manisrenggo klaten*. http://eprints.ums.ac.id/894/1/Jurnal_Daya_Saing_7_1.pdf. Diakses pada tanggal 15 Mei 2013.
- Zahrotul, A. N. (2008). *Kepuasan pasien ditinjau dari kualitas pelayanan perawat di rumah sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone*. [http://repository.uii.ac.id/320/SK/I/0/00/000/000433/uii-skripsi-kepuasan-pasien-diti-03320186-NUR ANA ZAHROTUL . C. A-4784055766-abstract.pdf](http://repository.uii.ac.id/320/SK/I/0/00/000/000433/uii-skripsi-kepuasan-pasien-diti-03320186-NUR_ANA_ZAHROTUL_C_A-4784055766-abstract.pdf). Diakses pada tanggal 15 Mei 2013.