

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ali, Z. (2012). *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmadi. (2008). *Tehnik Prosedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, S. (2009). *Perilaku Dan Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Berman. (2010). *Fundamental Nursing, concepts, process and practice*. USA: Philadelphia.
- Budiastuti, Dyah (2012) *Metode Pls: Analisis Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan*. Jurnal Binus Business Review, 03 (02). ISSN 2087-1228
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Depkes RI. (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Dirjend Bina Yanmedik Depkes RI.
- Djoko, W. (2009). *Management Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Febriani (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Dr. Cipto Mangunkusumo)*. <https://core.ac.uk/download/pdf/11734272.pdf>. diakses pada 15 April 2016.
- Fitrani, D. (2013). *Komunikasi Keperawatan*. (online) <https://www.scribd.com/doc/214324640/BAB-I> diakses pada 15 April 2016.
- Gaspersz, V. (2012). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gillies. D.A. (2009). *Nursing Management*. 2nd ed. W.B Saunders. New York.

- Hafiurrachman. (2014). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. <http://www.klinikmedis.com/index.php>. Diakses tanggal 19 April 2016.
- Hidayat, A. A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. (2007). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi, Konsep, dan Proses Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. (2012). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Imbalo, S.P. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Juran, M.J. (2001). *Quality Management*. Boston: McGraw – Hill Publishing Co.
- Joewono, T.B. (2009) User satisfaction with paratransit in competition with motorization in indonesia: anticipation of future implications, *Transportation*, 34, 337–354
- Kotler, P. (2007). *Marketing for Health Care Organization*. Englewood Cliff: Prentice- Hall Int.
- Kusnanto. (2009). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan profesional*. Jakarta: EGC.
- Kusnanto. (2014). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Kyle, T & Carman, S. (2015). *Buku Praktik Keperawatan Pediatri*. Jakarta: EGC.
- Laksono, I. (2008). *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*. Tesis, Universitas Diponegoro
- Mubarak, Iqbal Wahit, Cahyatin, Nurul. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, Valarie, A.Z and Berry. (2008). *Delivering Quality Service*. McMilan. *Journal of Retailing*.
- Puspita, R. A. (2014). *Gambaran Peran Perawat sebagai Care Giver dalam Perawatan Pasien PPOK selama Dirawat di RS paru dr. Ario Wirawan Salatiga*. Diakses dari: <http://repository.uksw.edu/handle/123456789/5314>. Dikases tanggal 27 Januari 2016.
- Sari, D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta: Nuha Medika
- Saleh, Z. (2012). *Pengaruh Ronde Keperawatan terhadap tingkat Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda,* Karya Ilmiah Ilmu Keperawatan. Samarinda. UNMUL.
- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refka Aditama.
- Setyo, P. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. <http://nursepoint.blogspot.com/feeds/post/default>. Diakses tanggal 19 April 2014.
- Sugiarto, E. (2009). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2007). *Quality Service dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Waskiyah, Yayah. (2011). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. [http://digilib.unimus.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=readdi=jtptunimus-yayah\(skripsi\)](http://digilib.unimus.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=readdi=jtptunimus-yayah(skripsi)) diakses tanggal 16 Maret 2016.
- Wisniewski, M., and Wisniewski, H. (2005). Measuring Service Quality in a Hospital Coloscopy Clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. Vol. 18. No.3. pp. 217 – 228.
- Wolinsky, Fredric. (2010). *The Sociology of Healthy: Principles, Professions, and Issues*, Little Brown and Company, Toronto

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Jakarta: Ekonisia.

Zeithaml, V.A, et all. (2008). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 14-40

