

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta : EGC
- DepKes RI. (2004). *Sistem Kesehatan Nasional 2000*. Jakarta
- DepKes RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Efendi. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. *Artikel Ilmiah*. Universitas Hasanuddin
- Effendi, M. A. (2016). *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Efendi, Ferry & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Eka. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Tangerang. Skripsi.
- Feriyanto. (2012). Hubungan Antara Kebersihan Lingkungan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Asoka Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *Artikel Ilmiah*. StiKes NU Tuban.
- Firdaus dan Muhlisin. (2014). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta. *Artikel Ilmiah*. Univrsitas Muhammadiyah Surakarta.
- Habib dkk. (2011). Keefektivan Puskesmas Bagi Masyarakat Indonesia. Tugas Makalah Ssosiologi Kesehatan. Departemen Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Airlangga
- Hafid. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 7 (2).
- Hamdani. (2014). Hubungan Perilaku Perawat Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan DI Poli Umum Puskesmas Panjatan I Kulon Progo. *Naskah Publikasi*. Sekolah Tinggi Ksehatan Aisyah Yogyakarta.

- Haryanto. (2012). Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). *Transformasi*, 14 (22).
- Hidayat A.A., (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma. Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books.
- Hutabarat. (2014). Analisis Hubungan Antara Tarif Pelayanan Dan Kualitas Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Kelompok Pasien Umum di Klinik “An” Bandung. *Artikel Ilmiah*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ilyas, Y. (2006). *Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Jakarta: FKM UI.
- Istiono dan Kuntoro. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2 (1).
- Jonshon *et. al.* (2015). The Relationships Between HCAHPS Communication And Discharge Satisfaction Items And Hospital Readmissions. *Patient Experience Journal*, 1 (2).
- Kotler P.(2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT.Indeks
- Lusiati, A. (2013). Dampak Faktor Individu, Faktor Pekerjaan dan Faktor Organisasi Pada Kepuasan Kerja Dan Intensi *Turnover* Perawat. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 1 Nomor 2 April-Juni 2013*.
- Malara. (2015). Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *e-Jurnal keperawatan (e-kp)*, 3 (2).
- Mamik (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya : Prins Media
- Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Man. (2015). *Masyarakat Menuntut Perawat untuk Kompeten*. Diakses pada 2 Januari 2018 dari https://www.kompasiana.com/achirman/masyarakat-menuntut-perawat-untuk-kompeten_5578ee28df22bd6e1c302200
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang

Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

- Metri. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kabupaten Purbalingga. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Mumu. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Artikel Ilmiah*. Universitas Sam Ratulangi Manado
- Nafi. (2009). Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsui Kustati Surakarta. *Skripsi*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Netti. (2014). Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kartasura. *Artikel Ilmiah*. STikes Kusuma Husada Surakarta.
- Nilaika, N. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan. Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo. *Karya Tulis. Ilmiah*. Universitas Sebelas Maret Surakarta,
- Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan. Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada. Purworejo. *Skripsi*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka. Cipta.
- Nursalam. (2013). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan – Pendekatan Praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Peck. (2011). Age-Related Differences in Doctor-Patient Interaction and Patient Satisfaction. *Current Gerontology and Geriatrics Research*, doi:10.1155/2011/137492
- Potter, P.A, Perry, A.G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik. Edisi 4. Volume 2. Alih Bahasa : Renata. Komalasari, dkk*. Jakarta: EGC

- Purwadi. (2010). Pengaruh Faktor Manusia Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen Manajerial*, 8 (1).
- Ratminto dan Winarsih A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rahayu, S. (2008). *Keperawatan Keluarga*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sabarguna B. S. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorium RSI Jateng dan DIY.
- Sabarguna B S. (2008). *Rekam Medis Terkomputerisasi*. Jakarta: UI Press
- Sareong. (2013). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. *Artikel Ilmiah*. Universitas Hasanudin.
- Saryono. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika. *Artikel Ilmiah*. PolteKes Solo.
- Setyaningsih.(2012). Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Politeknik Kesehatan Surakarta
- Siswanto. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Yogyakarta: Bursa ilmu
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supardi. (2008). *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Suroso, J. (2011). Penataan Sistem Jenjang Karir Berdasarkan Kompetensi Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Dan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit. *Ekplanasi Volume 6, nomor 2*
- Syafrudin. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.