

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, Nisha. (2011). Hubungan Antara Tipe Kepribadian Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Ummat (PKU) Muhammadiyah Surakarta. http://eprints.ums.ac.id/14683/2/BAB_I.pdf diakses pada tanggal 18 Oktober 2017
- Ali, Z. (2012). *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.
- Anang, Radius, *Estefina, Felicia*. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bethesda GMIM Tomohon. *Buletin Sariputra*, Juni 2017 Vol. 7 (2)
- Andriyani, Ika. (2015). Hubungan kualitas pelayanan dalam lima dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. <http://digilib.stikeskusumahusada.ac.id/files/disk1/23/01-gdl-ikaandriya-1104-1-skripsi-t.pdf> diakses pada tanggal 21 Oktober 2017
- Andriani, Susi. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. *Jurnal Kesehatan*, ISSN 1979-7621, VOL. 2, NO. 1, JUNI 2009 Hal 71-79
- Arifin, Mokhammad, Sumitri, Yeni. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol V, No 2, ISSN 1978-3167
- Asmadi. (2008). *Tehnik Prosedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ayuningtyas, Kutri Riski, Mustayah, Tri. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, Vol.4, No.2, Oktober 2015 : 83-90 ISSN 2301-4024
- Azwar, S. (2009). *Perilaku Dan Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti, Dyah. (2012). Metode Pls: Analisis Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan. *Jurnal Binus Business Review*, 03 (02). ISSN 2087-1228
- Damayanti, Denidya. (2013). *Teori dan Praktik Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Mantra Books
- Depkes RI. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Puskesmas*. Jakarta: Depkes RI

- Depkes RI. (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Dirjend Bina Yanmedik Depkes RI.
- Desimawati (2013). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari Kabupaten Jember. <http://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/3179/Dian%20Wahyuni%20Desimawati%20%20092310101060.PDF?sequence=1> diakses pada tanggal 14 Oktober 2017
- Efendi, F & Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Cetakan Pertama, Jakarta : Salemba Medika
- 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.
- Hafid, Muhammad Anwar. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan* Volume VII No. 2/2014
- Hasan, Imron. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kelas III di ruang rawat inap RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A.A. (2011). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.
- Hutomo, Dwi Bagus. (2009). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Imbalo, S. (2011). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : penerbit buku kedokteran EGC.
- Jannah, Rizka Miftahul, Siti, Harpeni. (2015). Hubungan Persepsi Kualitas Layanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rekam Medis di Tempat Pendaftaran Pasien Puskesmas Sedayu 2 Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015. *Jurnal Permata Indonesia* Halaman 46 - 56 Volume 7, Nomor 2, November 2016 ISSN 2086-9185
- Jatmiko, Hadi. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Bedah Umum dan Konsultan Bedah Digestive RSUD Banyumas. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Jatmiko, Rohmat Dwi. (2012). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Antaseden Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol.2 No.1 Edisi April 2012

- Kalsum, Umi. (2016). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Teratai Rumah Sakit Umum Pusat Fatmamawati Tahun 2016. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32964/1/UMI%20KALSUM-FKIK> diakses pada tanggal 21 Oktober 2017
- Khamida. (2015). Kinerja perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, Vol. 8, No. 2, Agustus 2015, hal 154-161
- Kotler, P. (2007). *Marketing for Health Care Organization*. Englewood Cliff: Prentice- Hall Int.
- Kotler, P. (2008). Konsep Dan dasar kepuasan Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis Dan Instrumen Penelitian Keperawatan, Jakarta: Selemba Medika.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*, Terjemahan Molan. Jakarta : PT. Indeks
- Kumalasari, Erista. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Prosiding Hefa 1st 2017* ISSN 2581 - 2270 203
- Kusnanto. (2009). *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan profesional*. Jakarta: EGC.
- Marpaung, Bintang Sahala. (2010). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ Tahun 2009. *Jurnal Ilmiah Ranggading* Vol.10 No.2 , Oktober 2010 : 171-178
- Marthalena, Yenny. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Kartini Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2015. *Ekombis Sains – Vol. 02 No. 02* Desember 2017
- Mirawati. (2014). Hubungan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka RSUD AW Sjahranie Samarinda. *ejournal Psikologi*, Volume 2, Nomor 1, 2014: 100-114
- Mubarak, Iqbal Wahit, Cahyatin, Nurul. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muhammad, Aminudin. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko Ternate. <https://ejournalhealth.com/index.php/t2/article/view/140/136> diakses pada tanggal 18 Oktober 2017

- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Profesional* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC. Jakarta
- Putra, Abdi Setia. (2015). Hubungan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS di Ruang Rawat Inap Zal Bedah RSUD Dr Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah Kesehatan 'Afiyah* Vol.2, No.2
- Qomariyah, N. (2012). Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Perilaku Caring Perawat pada Praktek Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUP Haji Adam Malik Medan. Dibuka pada tanggal 16 Oktober 2017 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/31552/Chapter%201.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Ramadhani, T. (2016). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur tahun 2016. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Richard, Selvia David (2012). Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal Stikes* Volume 5. No. 2
- Rivai, Veithzal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ruminingsih, Esri. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali. *THE 5 TH URECOL PROCEEDING* 18 February 2017 ISBN 978-979-3812-42-7
- Sari. (2009). *Manajemen : Pemasaran Usaha Kesehatan*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press

- Saryono. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Penuntun Praktis Bagi Pemula*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press
- Sistem Kesehatan Nasional, (2009). *Bentuk dan Cara Penyelenggaraan pembangunan kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyono, P. (2014). Persepsi Pasien Tentang Pelayanan BPJS Di RSI Muhammadiyah Kendal. Skripsi Program Studi S1 Fakultas Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/153/jtptunimus-gdl-pujisulist-7638-1-3.file-k.pdf> Diakses pada tanggal 13 Oktober 2017
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Tiwa, A.C. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Irina A RSUP Prof. Dr. R. Kandou Manado. *Jurnal e-Ners* Vol.1, No.1
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta : penerbit Andi.
- Triyoso, Sugeng. (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Menurut Persepsi Pasien Dengan Kepuasan Pasien Jamkesmas di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Prof. DR. Margono Soekarjo Purwokerto. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014, tentang keperawatan.
- Wati, Neny Lia, Juniar, Nurju'ah. (2011). Analisa Pemberian Pelayanan Keperawatan di Ruang Murai I dan Murai II RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Jurnal Ners Indonesia*, Vol.1, No. 2, Maret 2011
- Widyana. A.P. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 di RSUD. Dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga Tahun 2016. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Zeithaml, V.A. (2008). SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 14-40