

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Asep Dian & Ramdan (2010). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan: STIKES A. Yani Bandung
- Afidah, Nisha. (2012). Hubungan Antara Tipe Kepribadian Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Pembina Kesejahteraan Ummat (PKU) diakses pada tanggal 18 oktober 2017
- Andriyani, Lembah (2012). *Kepuasan Kerja Perawat pada Aplikasi Metode Tim Primer dalam Pelaksanaan Tindakan Asuhan Keperawatan (Studi Kuantitatif di Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang)*. Jurnal Manajemen Kesehatan: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Brawijaya Malang
- Arifin, Mokhammad, Sumitri, Yeni. (2013). Tingkat Kepuasan Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan *jurnal ilmiah kesehatan*. ISSN 1979-7621, VOL.2, NO.1, JUNI 2009 HAL 71-79
- 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 Praktek Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta : Mantra Books
- Fauzi, dkk. 2013. *Variabel dan Sub Variabel*. <http://www.scribd.com/doc/51225147/Variabel-dan-Sub-Variabel>. diakses pada tanggal 23 Juni 2014.
- Farianita, Rafika (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama Semarang*. Skripsi: Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang
- Gary Lee Cloud (2008). *Key Patient Characteristic Influencing Customer Satisfaction In Community Health Centers*. Dissertation Philosophy of Arizona State University
- Gunarsa, Singgih (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Gronroos, C. (2012). *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.

- Gaspersz, V.(2012). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Imbalo, S. (2011). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit buku kedokteran EGC.
- Jatmiko, Rohmat Dwi. (2012). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Antaseden Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol 2 No.1 Edisi April 2012
- Jatmiko, Hadi. (2014). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di poliklinik bedah umum dan konsultan bedah digestive RSUD Banyumas. Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- Kotler, Philip (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- 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
- Lumenta, B. (2009). *Pelayanan Medis, Citra Konflik dan Harapan, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi II*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi II*. Jakarta: Salemba Medika
- Nilaika, Nindia (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo*. Skripsi: Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta
- Notoatmodjo (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Oroh, Merryani E.(2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. *Jurnal Kesehatan: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*
- Rahman, Arif (2009). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya*. Tesis: FKM-Universitas Indonesia, Jakarta

- Rama, M, Kanagaluru (2011). *A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International Journal Of Business Economic and Management Research, Vol: 1, No:3
- Richard, Selvia David(2012). Ketrampilan Komunikasi Interpersonal perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal sikes* Volume 5. No.2
- Ramadhani, T.(2016). Hubungan komunikasi Teraupeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas 1 Dayeuhluhur tahun 2016 Universitas Muhamadiyah Purwokerto
- Sabarguna, B.S (2008). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: SagungSeto
- Sudarni, Dwi (2009). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di BRSUD Waled Kabupaten Cirebon*. Thesis: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia
- Tjiptono, Fandi (2009). *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga
- Situmpol, Juliani (2012). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di RS. Depati Hamzah Pangkalpinang*. Skripsi: Universitas Indonesia, Jakarta
- Sangadji, E.&Sopiah(2013). *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sangadji, E., & Sopiah.(2013). *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi (2009). *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga
- Triwardani, Yuni (2017). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. Skripsi: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Triwibowo (2013). Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit. Jakarta: TIM

Vinagre, Maria Helena & Jose Neves(2008). *International Journal of HealthCare Quality Assurance*, Vol. 21 No. 1, 2008. www.proquest.com

Yulianti & Hutabarat(2013). *AnalisisKepuasan Unit RawatJalanRumahSakit Bhakti Yudha,DepokTahun 2012*.Tesis. FKM-UI

