

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul H. A. (2008). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah* (Edisi 1). Jakarta : Salemba.
- Anjaryani. WD, (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang*. <http://eprints.undip.ac.id/23824/1>
- Arikunto. (2009) *Prosedur Penelitian ; suatu pendekatan praktek*. Edisi VI. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A (2008). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Budiastuti. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses 25 September 2014 dari <http://www.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumahsakit> « ArtikelPsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm
- Dahlan, Sopiudin. (2008). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan, Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika
- Djamarah, S. B. (2009). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ekawati, (2008). *Penilaian pelayanan prima perawat di ruang rawat inap penyakit dalam badan pelayanan kesehatan RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Dibuka pada website <http://library.USU.ac.id/indeks.php/competent/journals>. Diakses 25 September 2014.
- Emil dan Hema, (2008). *Pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap kepuasan klien dan dampaknya pada preferensi rekomendasi klien*. <http://www.kalbe.co.id/14DeterminanMempengaruhiPenilaian110>. Diakses 25 September 2014.
- Ferrinadewi, Erna. (2010). *Atribut Produk yang Dipertimbangkan Dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh*.
- Gerson,R.F. (2009). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta : PPM
- Hadisugito. (2010). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses 8 September 2014 dari <http://hadisugito.fadla.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan>
- Kristianto. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

- Kotler Philip, Keller Kevin Lane, (2009). *Marketing Management* (edisi 13, jilid 1). Alih bahasa Bob Sarman, "Manajemen Pemasaran", Penerbit Erlangga.
- Lestari. (2002). *Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia.
- Mansjoer Arif, dkk. (2005). *Kapita Selekta Kedokteran Jilid I*. Jakarta : Media Aesculapius FKUI.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurachmah, E. (2007). *Asuhan keperawatan bermutu di RS*. Diakses pada September 2014 dalam <http://www.pdpersi.co.id/kode=786&tbl=artikel>.
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta : EGC
- Potter & perry. (2005). *Buku ajar fundamental keperawatan; konsep, proses & praktik*, Ed. 4. Jakarta : EGC.
- Purba. (2011). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Di akses pada tanggal 29 September 2014. <http://klinis.wordpress.com>
- Rangkuti, F. (2007). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Syafruddin. (2002). *Telaah praktek klinik keperawatan mahasiswa akademi keperawatan depkes Palembang di Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang*. Jurnal kesehatan Palembang.
- Soegiono. (2008). *Statistik Non Parametrik untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Soetopo, H. (2010). *Pendidikan dan Pembelajaran, Teori Permasalahan dan Praktik*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Suciningrum, T. (2004). *Hubungan Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. Skripsi tidak dipublikasikan.

Sumarwan, Ujang. (2008). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapan Dalam Pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, (2010). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Diakses pada September 2014 dari <http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/eman//jiunkpers-s131497078-57-promosi-chapters2.pdf>.

Utama, Surya. (2008). *Memahami fenomena kepuasan pasien*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara Medan. Diakses pada September 2014.

Widiatmoko, Ariandi. (2010). *Metode-metode dalam Pembelajaran*. <http://www.wordpress.com>. Diakses pada 18 November 2014.

Wilkie, W.L. (2009). *Customer Behavior*. New York : John Willey & Sons.

