

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, M. A. 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado*: Skripsi Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Andriani L., 2012. *Kepuasan kerja perawat pada Aplikasi Metode Tim Primer dalam Pelaksanaan Tindakan Asuhan Keperawatan (Studi Kuantitatif di Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang . Skripsi (Tidak Diterbitkan). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kenedes Malang.*
- Anjaswarni, T., Keliat, B.A., 2002. *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Perawat Di RS Syaiful Anwar Malang*. Tesis. Program Magister FIK UI.
- Arifin, M., Sumitri.,Lestari, Y., 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. Jurnal Ilmiah Kesehatan. STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Vol V. No 2. ISSN 1978-3167.*
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Arruz Madia. Yogyakarta.
- As'ad, 2001, *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberty.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, [http://www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan).
- Bata, Y.,W., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin. Available from: <http://repository.unhas.ac.id>
- Baharuddin, Bassang. O., Tonglo, N.H.,2015. *Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Perawatan Interna RSUD Lakipadada. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis. Fakultas Ilmu Kesehatan. Poltekkes Kemenkes Makkasar. Vol 6 No 5. ISSN : 2302-1721.*
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, [http// www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan](http://www//klinis.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan) di unduh tanggal 10 Maret 2019 Jam 12. 01.

- Departemen Kesehatan RI. 2008. *Profil kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta : Depkes RI Jakarta.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Fitia, Leni.,2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta.
- Haryanti, K & Hadi , S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Semarang : Psikodinamika.
- Hidayat, A.A.. 2014. *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisis Data*.Jakarta: Salemba Medika.
- Khasanah, I., 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen RS St Elisabeth Semarang*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Vol 12. No 2. Hal 117 – 124.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi Dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Martini. 2007. *Hubungan Karakteristik Perawat, Sikap, Beban Kerja, Supervisi dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Rawat Inap BPRSUD Salatiga*. Thesis FKM-UNDIP.
- Manuaba. 2000. *Hubungan Beban Kerja Dan Kapasitas Kerja*. Jakarta: Rineck Cipta.
- Merkouris A, Lanara V., Infantopoulos and C., Lemonidou., 1999. Patient Satisfaction, a Key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice. *Journal of Nursing Management*.
- Machfoedz. 2007. *Metodologi Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nooria, W. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurachmah. 2001. *Nutrisi dalam Keperawatan*. Jakarta: Cv.Invomedia.
- Nursalam 2002. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nurssalam. 2011. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam.2011. *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*.Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2013. *Metodologi penelitian: pendekatan praktis (edisi 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursini, R., 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Teras Boyolali*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Parasuraman, A., V.,A. Zeithmal., and L.L, Berry, 2006. *Servqual. A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Parasuraman,A Valerie A,Zeithaml and L.Berry,.1996. "The Behavioral Consequences of service Quality " *Journal of Marketing*,Vol.60
- Parasuraman.,Zeithmal.,Valarie A.,Berry.,Leonard A., 1998. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception And Expectation*,The free Pers,A Division of Macmillan,Inc,New York.
- Pohan, I., 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Pohan, I.,S., 2003. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.

- Pohan, Imbaloo, S., 2012. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan penerapan*, Kesaint Blanc. Bekasi, Indonesia.
- Puti, W., C., 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. [Skripsi Ilmiah]. Batam: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Pratomo, F.Y., Kristina, S., 2017. *Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan RSUD Kota Surakarta Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*. *Jurnal Wacana Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Vol 1 No 2. Hal 11 – 23.
- Prof. J. Supranto, M.A., APU. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- PPNI, 2000. *Standar Asuhan Keperawatan*. Jakarta
- RI, 2014. Undang – Undang No 38 Tentang Keperawatan. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Satrianegara MF., S., S., 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Sabarguna, Boy S. dan Agus Rubaya. 2011. *Sanitasi Lingkungan dan Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Suharti. 2012. *Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar*. Skripsi Makassar : UIN.
- Suryawati, C., 2006, *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 09, 177-184.
- Suryawati, C., dkk. 2006. *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. <http://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913>
- Suryawati, C., 2004. *Jurnal Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. JMPK. Vol.07/04. Fakultas Kesehatan Masyarakat Dan Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang Jawa Tengah.
- Suarli, S dan Bahtiar. 2012. *Manajemen keperawatan dengan pendekatan praktis*. Jakarta: Erlangga.
- Sumijatun. 2010. *Konsep dasar menuju keperawatan profesional*. Jakarta: TIM.

- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Swanbrug, R.C 2000. *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Terjemahan*. Jakarta : EGC.
- Tim Pokja SDKI DPP PPNI. 2017. *Standar Diagnosis Keperawatan Indonesia : definisi dan indikator diagnostik edisi 1*. Jakarta: Dewan Pengurus PPNI
- Tamsuri, 2007, *Konsep Dan Penatalaksanaan Nyeri*.Jakarta : EGC.
- Triwibowo. 2013. *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. Jakarta: TIM.
- Wiyono. H., 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PTIndeks.
- Yuwono. 2003. *Faktor-faktor yang memungkinkan terjadinya karies dentis di SMA Negeri 15 Semarang*. Jakarta : EGC.