

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Saleh A, Elly. 2014. Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*. STIKES Buton.
- Aditama, C.Y., 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Assaf, A. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan, Perspektif International*. Jakarta: EGC.
- Azwar. 2009. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar. M. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Dahlan, S. 2010. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Depkes. RI, 2008. *Hasil Survey Ekonomi Nasional Tahun 2000*, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2009, *Hasil Survey Kesehatan Tahun 2008*, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010, *Buku Petunjuk Tata Kerja Rumah Sakit di Indonesia*, Jakarta.
- Djarwanto, PS. 2007. *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwilaksono, Agung. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Berdasarkan Analisis Kepuasan Pasien Askeskin di Puskesmas (Studi Kasus di Puskesmas Mulyorejo dan Banyu Urip, Kota Surabaya)*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan -Val 9 No. 4 Oktober 2006: 190-197.
- Hadi, Sutrisno. 2007. *Metode Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Modern*. Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, I. 2008. *Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: BPFE Undip.
- Iqbal, M. 2008. *Pengaruh Persepsi, Nilai, Harapan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen pada Penyedia Jasa Internet di Jabotabek*. Dibuka pada tanggal 5 Juni 2016 dari [http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2016/Artikel\\_10204636.pdf](http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2016/Artikel_10204636.pdf).

- Irawati. 2008. Hubungan Antara Komunikasi, Sikap dan Ketrampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. R. Soeharso. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Diakses dari: [publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle.123456789/3647](http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle.123456789/3647).
- JUSE & Joko Wijono. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol. 2*. Surabaya: Airlangga Press.
- Kamaruzzaman. 2009. *Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli Tahun 2008*. Dibuka pada tanggal 13 Juni 2016 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6938/1/10E00518.pdf>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 128/Menkes/Sk/Ii/2004, *Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan 2007*.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2008, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudjana. 2006. *Metoda Penelitian*. Bandung: Transito.
- Suharsimi, A, 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Suhartati, 2009. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Yogyakarta. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Diakses dari [pratidinalestiyani.wordpress.com/2011/05/mutu-pelayanan/](http://pratidinalestiyani.wordpress.com/2011/05/mutu-pelayanan/). Yogyakarta: FK. UGM.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.

- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Soepranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahyuni, A. S., dan Amelia, R. 2008. *Hubungan Pelaksanaan Carative Caring pada Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Haji Adam Malik Medan*. Dibuka pada tanggal 13 Juni 2016 dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/1915>.
- Waluyo, K. O. (2009). *Hubungan Kepuasan dan Harapan Pasien dengan Mutu Pelayanan di Instansi Rawat Jalan RSUD Soetomo Surabaya*. Dibuka pada tanggal 32 Mei 2016 dari [http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11309118124\\_1411-9498.pdf](http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/11309118124_1411-9498.pdf)
- Yeni. 2012. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Daeng Radja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.