

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian dan Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Azwar, A. (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bintang Aksara.
- Bastable. (2002). Perawat Sebagai Pendidik: *Prinsip – Prinsip Pengajaran Dan Pembelajaran*. Alih Bahasa: Gerda Wulandari dan Gianto Widiyanto. Jakarta: EGC.
- Dariyo, A. (2003). *Psikologi Perkembangan Dewasa Muda*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Depkes RI. (1999). *Pedoman Uraian Tugas Tenaga Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- DepKes RI. (2003). KepMenKes RI no. 560/MENKES/SK/IV/2003. *Tarif Perjan Rumah Sakit*. Jakarta: DepKes RI.
- Effendi, F & makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hardi, J. (2010). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010. *Tesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Andalas.
- Hasibun, Melayu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat, A.A.A. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- _____. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Inawati, E. (2012). Hubungan Pelaksanaan Peran Perawat Sebagai Pembela Pasien (Clien Advocate) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Skripsi*. Universitas Airlangga Surabaya.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. (Alih Bahasa Nunuk Adiarni). Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.

- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kreitner dan Kinicki. (2008). *Organizational Behavior*. 8th edition. Mc. Graw – Hill. International Edition.
- Lamiri. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku Penderita Rawat Inap Di RSI Samarinda. Samarinda : *Journal Management Pelayanan Kesehatan*.
- Lestari, W.P, Sunarto, Kuntari, T. (2007). *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. JKKI – Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia.
- Loudon, D dan Bitta, A.J.D. (1988). *Consumer Behavior: Concepts and Application*. 4th ed. Singapore : Mc. Graw. Hill. Inc.
- Neufert, E. (1992). *Data Arsitek*. (Alih Bahasa Sjamsu Amril). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika
- Marpuah. (2005). Hubungan Persepsi Perawat Pelaksana Terhadap Program Orientasi Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Roemani. *Skripsi*. Semarang : Tidak Diterbitkan
- Muninjaya A. A, 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management* 54 (2), 93.
- Panggato, S, Lampus, B.S., Kaunang, W.P.J. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Oleh Tenaga Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal e-Biomedik (eBM)*, Volume 1, Nomor 1.
- Papilia, D.E., Olds, S.W., & Fieldman, R.D. (1998). *Human Development* (7thEd). USA. Mc. Graw Hill Companies.
- Pohan, S.I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

- Purnawan, J. (1994). Analisis Situasi dan Kebutuhan Tenaga di Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*. Nomer 1 Volume 2. Jakarta: Jurusan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM, UI.
- Ratminto & Winarsih, S. (2010). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. (2003). *Perilaku Organisasi*. Edisi 9. Jakarta: PT. Indeks.
- Sabarguna, B.H. (2005). *Pemasaran Rumah Sakit*. Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng – DIY.
- Sudarma, M. (2008). *Sosiologi untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supriyanto, S & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Suyanto. (2009). *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Jogjakarta : Mitra Cendikia Press.
- Trisnantoro, L. (2005). *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Andi.
- Widodo dan Supriyanto. 2004. Faktor Dominan Kepuasan Pasien sebagai Dasar Penyusunan Upaya Pengembangan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*. Volume 2 (2): 85-91.
- Wolf, Z.R., Miller, P.A., Devine, M. (2003). *Relationship Between Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients undergoing invasive cardiac Procedures*. Medsurg Nursing. Piman : 2003. Iss.6:pg.391
- Zahrotul. (2008). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Tk. IV Dr. M. Yasin Watampone. *Skripsi*. Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.