

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, M. (2009). *Cara Mudah Memahami dan Menghindari Hipertensi, Jantung dan Stroke*. Yogyakarta: Dianloka Pustaka.
- Agustina. (2009). *Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Askes Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Ali, M & Muhammad, 2004. *Psikologi Remaja (Perkembangan Peserta Didik)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anoraga, P. (2006). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: Rhineka Cipta.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, A. (2009). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Batticaca, F. B. (2011). *Asuhan Keperawatan pada Klien dengan Gangguan Persyarafan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Budiman. (2010). Hubungan Status Demografi dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 1:27.
- Depkes RI, (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Ditjen BPM Depkes RI.
- Engel, J.F, Roger, D. Blackwell, & Paul W.M. (2008). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Feigin, Valery L., David O. Wiebers, & Robert D. Brown, Jr. (2009). *Handbook of Stroke* Second edition. Lippincott-Raven Publisher.

- Foster, T. R. V. (2002). *How to Succeed as an Independent Consultant: Work With Your Clients and Promote Your Business*.
- Herlambang, S dan Murwani, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*.
- Hidayat, A.A.A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Indarwati. (2008). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer Oleh Masyarakat Pengguna Askeskin di Puskesmas Cangkringan dan Depok II di Kabupaten Sleman DIY 2008*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada.
- Kotler, P. (2005). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lismidar, H. (2005). *Proses Keperawatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Machfoedz, I. (2005). *Pendidikan Kesehatan Bagian dari Promosi Kesehatan*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Fitramaja.
- Morgan, R.L. (2003). *Melayani Pelanggan Kecewa Tetapi Efektif Dalam Kondisi Kesal*. Jakarta : Penerbit PPN
- Munaryo. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008*. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Muninjaya, A. A. (2004). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Pasien RS Sanglah Denpasar*. Jurnal Manajemen Kesehatan, 07: 03.
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:EGC.
- Muttaqin, A. (2008). *Pengantar Asuhan Keperawatan Klien Dengan Gangguan Sistem Persarafan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurbani. (2009). *Pengaruh Psikoedukasi Keluarga Terhadap Masalah Psikososial Ansietas dan Beban Keluarga (caregiver) dalam Merawat Pasien Stroke di RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo*. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Jakarta.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

_____. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Ratminto dan Winarsih, A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rosmawati. (2005). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Askes Dan Non Askes Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul 2005*. Skripsi. Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada. Sari, I.D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.

Simamora, Bilson. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.

Siregar, C.J.P. (2004). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I. Jakarta: EGC.

Smeltzer, S. C., Bare, B. G. (2002). *Buku Ajar Keperawatan Medikal-Bedah Brunner & Suddarth*. Edisi 8. Jakarta : Kedokteran ECG.

Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Edisi Baru. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, F. (2006). *Perpektif Manajemen dan Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.

Walters. D and White R.R. (2007). *Retail Marketing Management*. New York: Me. Millon Press.

Wijono, Djoko. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Airlangga University Press ISBN.

Winardi. (2008). *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Ekonesia.

Yamit. Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.