

DAFTAR PUSTAKA

- Aisiah, S. 2004. *Penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan analisa posisi asuhan keperawatan dengan jendela pelanggan di RSI Nashrul Ummah lamongan*. Diakses dari <http://www.adln.lib.unair.ac.id> pada tanggal 16 Juni 2014.
- Anjaryani, W., D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Thesis. Semarang: Program Studi Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan*, Depkes, Jakarta
- Arikunto, S.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*; Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Depkes RI. (1997). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*; Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Dirjen Pelayanan Medik, Jakarta.
- _____. (1998). *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*; Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- _____. (2001). *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*; Dirjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- _____. (2008). *Millenium Development Goals 2015*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*; Dirjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- _____. (2010). *Klasifikasi Rumah sakit Pemerintah di Indonesia*. Jakarta: Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia.
- Fahriadi. (2003). *Perilaku Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan Antara Realitas dan Harapan*. Media Litbang Depkes RI NO 2/VOL XIII/2003.

- Gillies, D.A. (2004). *Manajemen Keperawatan: Suatu pendekatan sistem. Alih bahasa D. Kusuma, dkk (edisi kedua)*. Illionis: WB Sumders Company.
- Hidayat, A.A.A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat.(2003). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*.Jakarta : Salemba Medika
- Heriandi. (2006). *Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*.
<http://digilib.litbang.depkes.go.id> Diakses pada 8 Juni 2014
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kleinman, Wayne, Mikhail, Maged. 2006. Spinal, epidural and caudal blocks.*Dalam: Clinical Anesthesiology, Lange*, Edisi 4. 2006, hal: 319.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Indonesia*; PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kumalasari, Novita. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar 1 RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Karya Tulis Ilmiah*. Surakarta: UNS.
- Lestari, W.P, Sunarto, Titik Kuntari. (2007). Analisa Faktor Penentu tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia. journal.uui.ac.id/index.php/jkki/article/view/544/546 diakses pada tanggal 23 Juni 2014
- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Muninjaya, A. A. (2004). Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Pasien RS Sanglah Denpasar. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 07:03.
- Mutsani, Ridwan. (2013). *Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta*; Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani. Yogyakarta.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, edisi 2; Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Notoadmojo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-Prinsip Dasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.

- _____. (2012). *Metedologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2001). *Proses & Diagnosa Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktik keperawatan Profesional*; Salemba Medika, Jakarta.
- _____. (2013). *Konsep dan Penerapan Metedologi Penelitian Ilmu Keperawatan*; Salemba Medika, Jakarta.
- Parasurahman. (1998). *Marketing Servis Competin Through Quality*. The Free Press:New York
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purnomo. (2004). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan kesehatan Rumah Sakit* <http://t4r1e.blogspot.com/2010/12/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan.html?zx=a190d0e27e740a6c>. Diakses dari pada 14 Juni 2014.
- Putra, K.R, dkk. (2012). *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malang*. Majalah Kesehatan FKUB.
- Rangkuti, F. (2006). *Teknik Pengukuran dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*; Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Rohmah, Nikmatur. (2009). *Proses Keperawatan*. Jakarta: Arruz Media.
- Sari, I.D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Sabarguna, B. (2005). *Quality Assurance Pelayanan*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Siregar, C.J.P. (2004). *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Cetakan I. Jakarta: EGC.
- Sugito, Hadi. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. [Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan) Diakses dari pada 10 Juni 2014.
- Sugiyono.(2012). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sukardi, H. (2005). *Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Berdasarkan Kategori Pasien di Irna Penyakit Dalam RSUD Tugurejo Semarang*. Tugas Akhir. Fakultas Kedokteran Undip. Semarang.
- Supardi. (2008). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Suza, D. 2003. *Standar untuk Praktek Keperawatan*. <http://library.usu.ac.id/download/fk/keperawatan-dewi.pdf>
Diakses dari pada 2 Juni 2014.
- The Indonesian Public Health. 2012. *Standar Asuhan Keperawatan*. www.indonesian-publichealth.com/2012/12/asuhan-keperawatan.html
Diakses dari pada 2 Juni 2014.
- Tjiptono, F dan Chandra G. (2012). *Strategi Pemasaran*; Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., dan Diana. (2003). *Total Quality Management*,. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2006). *Perpektif Manajemen dan Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Widayatun, T, R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Wijono, Djoko. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Airlangga University Press ISBN.
- Winardi. (2008). *Kepuasan Konsumen*. Yogyakarta: Ekonesia.