

DAFTAR PUSTAKA

- Abramson, J.H. & Suharyanto, A. 1991. *Metode Survei dalam Kedokteran Komunitas*. Gajah Mada Univ. Yogyakarta: Press.
- 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 20 Desember 2013.
- An-nafi', A.F. 2009. Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas III Terhadap Kepuasan Pasien di RSUI Kustati Surakarta. *Skripsi*. Surakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Sebelas Maret.
- 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.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, Abdul. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Skripsi*. Sumatera Barat: Universitas ANDALAS.
- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Carpenito, L.J. 2000. *Rencana Asuhan dan Pendokumentasian Keperawatan*. Alih Bahasa Monica Ester Edisi 1. Jakarata: EGC.
- Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Depkes RI. 2006. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia.
- Depkes RI. 2008. *Millenium Development Goals 2015*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. 2010. *Klasifikasi Rumah sakit Pemerintah di Indonesia*. Jakarta: Pengurus Pusat Ikatan Bidan Indonesia.
- Depkes RI. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.

- Dewi, Eryani. 2010. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar I dan Mawar II RSUD Dr Moewardi. *Karya Tulis Ilmiah*. Surakarta: UNS.
- Diah, W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawatan di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis. Program Studi Magister Promosi Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Doenges, M.E. 2002. *Rencana Asuhan Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Donabedian, 1980. *Exploration ini Quality Assesment And Monitoring Health Administration Volme 1. The Definition of Quality and Appropiates to Assesment* Michigan: Press ann Arbor.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesty Widyaningrum. Jakarta: Penerbit PPM.
- Gillies, D.A. 2004. *Manajemen Keperawatan: Suatu pendekatan sistem*. Alih bahasa D. Kusuma, dkk (edisi kedua). Illionis: WB Sumders Company.
- Gunadharma, R.A. 2012. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Jalan di RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang. Tesis. Semarang: UNDIP.
- Haffizurrachman. 2004. Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7.283 –288.
- Hapsari, Y. 2006. Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di RSPantiwilasa "Citarum" Semarang. Tesis. Semarang: UNDIP
- Haryanti K, dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologis* Vol.1; 2000.
- Hidayat, A. A. 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Irmayanti. 2007. *Pengetahuan*. <http://id.wikipedia.org/wiki/pengetahuan>. Diakses pada 12 Juni 2014.
- Kamarullah, M. 2005. *Tinjauan Kepustakaan Kemitraan Gizi dan Perawat*, www.munir.or.id.

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. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat .

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.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.

Mangkunegara, A.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT, Remaja Rosdakarya.

Marquis, B.L, & Huston, C.J. 2006. *Leadership roles and management function in nursing theory and application*. 5th Edition). Philadelphia: Lippincott Williams and Wilkins.

Martina. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. *Tesis*. Program Studi Magister Studi Pembangunan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sumatera Utara.

Muchlas, M. 2004. Perilaku Organisasi, Program Pendidikan Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta.

Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC

Nasution, M. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Notoadmojo, S. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat (Prinsip-Prinsip Dasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.

_____. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI). 2012. Standar Kompetensi Perawat Indonesia. Diakses dari www.hpeq.dikti.go.id, pada 2 Desember 2013.

- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rangkuti, F. 2008. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sabarguna, B.S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Saifuddin. 2006. *Pelayanan Kesehatan Maternal & Neonatal*. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- Sarwono, Jonathan. 2006. Teori Analisis Korelasi Mengenal Analisis Korelasi <http://www.jonathansarwono.info/korelasi/korelasi.htm>. Diunduh pada 16 Juni 2014.
- Sayori. F.T. 2013. Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke-3. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudijono, A. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Suza, D. 2003. *Standar untuk Praktek Keperawatan*, diakses dari <http://library.usu.ac.id/download/fk/keperawatan-dewi.pdf>, Diakses dari pada 2 Desember 2013.
- The Indonesian Public Healt. 2012. *Standar Asuhan Keperawatan*. Diakses dari www.indonesian-publichealth.com/2012/12/asuhan-keperawatan.html, pada 2 Desember 2013, pukul 10.45 WIB.
- Tim Departemen Kesehatan RI. 2005. *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.

- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F., dan Diana, 2003. *Total Quality Management*., Yogyakarta: Andi Offset.
- Trimumpuni, N.E. 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU Puri Asih Salatiga. Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29. 2004. Pasal 1 angka 10 tentang Praktik Kedokteran
- UU RI No 23 Tahun 1992.
- UU No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit pasal 31 dan 32
- Yustisianto, J. 2009. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Kecamatan Gambir Jakarta Pusat*. Jakarta: FISIP UI.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.