

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta : UI Press.
- Alimul, A. 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknis Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika
- Ardiansyah, F. 2015. Analisis Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN tentang Pelayanan di Instansi Rawat Inap RSUD dr. M. Yunus Bengkulu. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. *Tesis*
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta.
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. Jakarta : Trans Info Media
- Dahlan, M. S. (2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Dharma, K. K. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media
- Departemen Kesehatan RI. 2002. *Standar Tenaga Kerja Keperawatan di Rumah Sakit*. Cetakan I. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. *Standar Minimal Pelayanan*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta
- Dzomeku, V. M., Baetilayo., Atinga, P, Tuluku., Mantey, R. E. (2013). In patient satisfaction with nursing care : A case study at Kwame Nkrumah University

of science and Technology Hospital. *International Journal of Research In medical and Health Science* 1(2), 19-24

Febrina, D. (2015). Hubungan Karakteristik Pasien dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. *Skripsi .Program S1 Fakultas Keperawatan Universitas Andalas*. Padang

Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan bermutu* . Jakarta : PPM

Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia

Hidayat, A. Aziz Alimul. (2012). *Riset Keperawatan dan Teknik Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika

Irmawati., Kurniawati. 2014. Pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap keputusan pasien berobat di RSUD Moewardi Jebres . *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol : 15

Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta

Latupono, A., M. M. Alimin ., dan Andi Z. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No.1

Marzuki, M., W. Owi., dan N. Raymon. 2013. Unfavorable Staffing And Resourch Adequacy Impact On Patient Outcomes And Quality Of Care In The Three University Hospital Malaysia. *Open Jurnal Of Nursing* 2013 ; Vol : 3

- Muninjaya, A. A. G. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Nasa'I. 2012. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Inap Di Ruang Bedah Dan Ruang Penyakit Dalam Rsud H. Badaruddin.
- Nursalam, 2008. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan : Konsep dan Praktek*. Edisi kedua. Salemba Medika. Jakarta.
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Salemba Medika. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ndambuki, J. 2013. The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care* Vol: 3, No:2.
- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Potter, P.A, Perry, A.G.*Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*.Edisi 4.Volume 2.Alih Bahasa : Renata Komalasari,dkk. Jakarta : EGC. 2005
- Raffi, Forough. 2010. Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, Vol: 26, No: 2.

- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sari, I.K. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2014. Tesis. *Program Pascasarjana Universitas Andalas : Padang*
- Sayed Hala, Hoda Mohamed A, Esraa E Mohamed. 2012. Patient Perceptions Indicator of Quality of Nursing Service Priveded at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Almokarromah. *Journal of American Science*. 2013 :9 (5)
- Siagian, S. P (2006). *Teori dan praktek kepemimpinan*. Cetakan kelima. Jakarta : P. T Rhineka Cipta
- Sugiyono. 2014. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Supriyanto S., Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono., Fandy. 2004. *Total Quality Management*. Edisi ke-5. Andi Offset. Yogyakarta.
- Trisantoro, L. (2004). *Memahami Pengguna Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : UGM Pers
- Utama, S. 2005. "Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit". *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7
- Undang-undang Republik Indonesia. Keperawatan Nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan. Jakarta :

Watheck, R. S. 2012. *Patient's Perception Of Health Care Quality Satisfaction And Behavioral Intention : An Empirical Study In Bahrain*. International Journal of Business and Social Science 2012 ; vol : 3

Widyawati, N. S. 2012. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Prestasi Pustaka

Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.

Yasril. 2009. *Analisis Multivariat*. Mitra Cendikia Offset. Yogyakarta.

Yusmahendra, Devi. (2012). *Hubungan Karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit budi Graha Kota Jambi*. Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Tesis

