

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2012). Bentuk Pelayanan Prima yang Mungkin Diminati Masyarakat di Sebuah Rumah Sakit Umum. Diperoleh pada tanggal 11 Juli 2015 dari <http://bkpp.acehprov.go.id.pdf>
- Andriani, Sahar, Huriani. (2012). Hubungan Budaya Organisasi dan Karakteristik Perawat dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2012. Tesis pasca sarjana keperawatan UNAND
- Aziz, Y.A dan Wahidin, K. (2010). Copceptualising The Service Excellence and Its Antecedents: The Development Of The Structural Equation Model. *Journal Of Tourism, Hospitality and Culinary Arts*.
- Buheli. K. (2012). Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perawat dalam Penerapan Proses keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango.
- Dharmawansyah, H. B. (2013). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSU Anutapura Palu Tahun 2013. FKM UNHAS.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan. (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik Di Sarana Kesehatan*.
- Fidiya, F., Lubis, N., & Dewi, R. S. (2015). Pengaruh Desain Pekerjaan dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pemasaran Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Nyonya Meener Semarang.

Fitrianasari, dkk. (2013). Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Profit Volume 7 No. 1*

Gibson. J. (1997). Organisasi, Prilaku, Stuktur, Proses. Jakarta: Binarupa Aksara

Gremler, Bitner, & Zeithaml. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York: McGraw- Hill.

Hadjam, N. R. (2001). Efektifitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi 2001, NO. 2, 105 – 115 ISSN : 0215 – 888*.

Haryono, T. (2006). *Telaah persepsi kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapannya Di Sektor Publik dalam Memasuki Era Reformasi*. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Ilmu Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Hastono, P.S.(2007). *Analisis Data Kesehatan*. Jakarta: FKM UI.

Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*. Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya : Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : FKUI.

Langingi, A. R. C., Kandou, G. D, dan Umboh, J.M.L. (2015). Hubungan Faktor Internal dan Eksternal dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Tesis Universitas Sam Ratulangi Manado.

- Mandangi, F.M., Umboh, J. M. L., Rattu, J. A. M. (2015). Analisis Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. *Jurnal e-Biomedik (e- Bm)*, Volume 3, Nomor 3.
- McSherry, R., et al. (2012). The Pivotal Role Of Nurse Manager, Leaders, and Educator in Enabling Excellence in Nursing Care. *Journal of Nursing Management*, 20, 7-19.
- Mua, E. L. (2011). Pengaruh Pelatihan Supervisi Klinik Kepala Ruangan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Woodward Palu. Tesis UI.
- Muninjaya, A.G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nadzaria, Y. (2014). Prinsip Pelayanan Prima: Pengertian Pelayanan Prima dan Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Diperoleh pada tanggal 25 September 2015 dari http://yessy-nadzaria-fib13.web.unair.ac.id/artikel_detail-94777
- Nasution. (2010). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Prima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. Tesis USU
- Noermijati. (2008). Kajian Terhadap Teori Dmua Faktor Herzberg, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Spritual Manajer Operasional Pada Perusahaan Kecil Rokok SKT di Kota dan Kabupaten Malang. *National Conference On Management Research 2008*. ISBN: 979- 442-8.
- Notoatmodjo, S. (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Novijan, J. (2014). BPJS Kesehatan, Supply, dan Demand Terhadap Layanan Kesehatan. Diperoleh tanggal 10 Maret 2015 dari www.kemenkeu.go.id/sites/default/files/2014_kajian_pprf_BPJS.pdf
- Nugraheni. (2013). Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sriratu Pemuda Semarang.
- Nugroho, M. K. (2004). Analisis Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat Pegawai Daerah di Puskesmas Kabupaten Kudus. Tesis Universitas Diponegoro.
- Nur, Q. M., Noor. N.B., & Irwandi. (2013). Hubungan Motivasi dan Supervisi Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Patient Safety di Rawat Inap Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Otani, et al. (2010). How Patient Reaction to Hospital Care Attributes Affect the Evaluation of Overall Quality of Care, Willingness to Recommended, and Willingness to Return. *Journal of Healthcare Management*. 55(1), 25-38.
- Peraturan Menteri Kesehatan. (2014). *Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Perry, B. (2008). Role Modeling Excellence in Clinical Nursing Practice. *Nurse Education In Practice*, 9, 36- 44.
- Pongajow, L.A.C, Robot, & F.J, Hamel, R.S. (2015). Gambaran Motivasi Kerja dan Pelayanan Prima Perawat di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM

Tomohon. *Ejournal Keperawatan (e- KP) Volume 3 Nomor 3 Agustus 2015*.

Potter, & Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. Jakarta: EGC.

Prasetyo, B & Jannah, L.M. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Roatib, Suhartini, Supriyadi. (2007). Hubungan antara Karakteristik Perawat dengan Motivasi Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik Pada Fase Kerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Diperoleh pada tanggal 20 September 2015 dari <http://ejournal.undip.ac.id>

Robbins, S. P. (2001). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Pearson Education Asia.

Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2012). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Saam, Z & Wahyuni, S. (2013). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sastroasmoro, S., dan Ismael, S. (2011) *Dasar – Dasar Metodologi Penelitian Klinis (Ed. 3)*. Jakarta : Sagung Seto.

Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Simamora, Raymond.(2012). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Sitorus & Panjaitan. (2011). *Manajemen Keperawatan: Manajemen Keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: Sagung Seto.

Sopiah. (2008). *Prilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Suarli & Bahtiar, Y. (2010). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga.

Sunyoto, Danang. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.

Supriatin, E. (2009). Hubungan Faktor Individu dan Faktor Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Bandung. Tesis Ilmu Keperawatan UI

Thoha, M. (2012). *Prilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM

Undang- Undang RI. (2014). Nomor 38 Tentang Keperawatan.

Yosep, I. (2008). Tanggung Jawab (Responsibility) dan Tanggung Gugat (Accountability) Perawat dalam sudut Pandang Etik.

Zaim H, Bayyurt N & Zaim S. (2010). Service Quality And Determinants Of Customer Satisfaction In Hospitals: Turkish Experience. *International Business & Economics Research Journal – May 2010 Volume 9, Number 5*.

