

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Efi. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 5 No. 1 Januari 2016*.
- Afriani. (2011). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Skripsi*.
- Akhtan Zavare. (2010). Patients Satisfaction Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized with Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Journal of Quality Management in Health Care*. 12(3), 187-191
- Amatiria, G. (2012). Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Metode Tim pada Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*. 8(2), 142-147
- Amelia, GR. (2010). Hubungan perilaku empati perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di Irna Non Bedah (penyakit dalam) RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Keperawatan FK UNAND.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*. 2(1), 45-52
- Arifin, M. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)*. 5(2), 78-87
- Asmuji. (2013). Manajemen Keperawatan Cetakan ke II. Yogyakarta. Ar-Ruzz Media
- Ayuningtiyas, K.R. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*, 4(2), 83-90
- Azwar, A. (2017). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan
- Bauk, I. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene. *Jurnal Unhas*. 2(2), 23-35
- Chunlaka, P. (2010). International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital. *Journal Nursing*. 5(3), 23-35
- Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. (2012). *Profil Kesehatan Indonesia*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta

- Esfandiari (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayan Makanan (Kasus Di Rumah Sakit Angkatan Darat Brawijaya, Surabaya). *e-journal Boga, Volume 5, No. 2*, Edisi Yudisium Periode Mei 2017, Hal 18 – 24.
- Hafid, M.A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal kesehatan. 7(2)*, 368-375
- Halil. (2010). *Service quality and determinants of cortumer satisfaction in hospitals : Turkish experience*, Vol.9, No.55, *International Business & Economics Research*.
- Hastono, S. P & Sabri, L. (2011). *Statistik Kesehatan*. Edisi I. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Hastuti et al. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Kes Mas: *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11, Issue 2*, September 2017: 161 – 168.
- Hermanto, D. (2010). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Tesis Universitas Diponegoro*. Semarang
- Junaidin. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. Palapa: *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan Vol 6 No 1 (2018): Mei; p-ISSN 2338-2325; e-ISSN 2540-9697*.
- Juwita, Grace Siama. et all. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat.
- Kotler, P. (2012) *Manajemen Pemasaran ed. Ke -12, jilid 1*. edisi Bahasa Indonesia . Jakarta. Indeks
- Kustiyah, A.E. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *GEMA*. 1356-1371
- Latupono, A., M. M. Alimin., dan Andi Z. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rwat Inap di RSUD Masoki. *JST Kesehatan2015; Vol : 5 No. 1*.
- Lestari, W.P. (2016). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*

- Lovelock, C. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. Indeks
- Luan et. al. (2018). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*. Yogyakarta.
- Martono, N. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Skunder*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada
- Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan 2016
- Mumu. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Munawir, Ikb. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Jakarta, Indonesia.
- Muninjaya, A.A. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: rineka cipta.
- Novariza, Rika. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Bedah Dan Non Bedah RSUP DR M. Djamil Padang Tahun 2016. *Tesis Universitas Andalas*. Padang.
- Novita, Dini Sari. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap (IRNA) RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2018. Fakultas Keperawatan UNAND. *Skripsi*
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metode Penelitian Keperawatan (Pendekatan Praktis)*. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta. Salemba Medika
- Pratiwi, dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. 2 (2), 45-56.
- Raffi, F. (2010). Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*. 26(2), 77-89

- Rahmawaty, E.F. (2014). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2(1), 67-74.
- Rama, M. (2011). A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service. *International Journal Of Business Economic and Management Research*. 1(3), 56-67
- Rashid. N, Arya S, Acharya A, Khandekar J. (2014). Client Satisfaction and Perceptions About Quality of Health Care at a Primary Health Centre of Delhi, India. *Indian Journal of Community Health*. 24(3), 34-46
- Rensiner. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Achmad Darwis. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2018; 7(Supplement 2).
- Respati, S.A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang. *Jurnal Kesmas UNS*.
- Riduwan. (2010). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung. CV. Alfabeta
- Rusminingsih, E. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali. *URECOL PROCEEDING*.
- RSUP DR. M. Djamil Padang. (2018). Profil RSUP DR. M. Djamil Padang
- Sabarguna, B. S. (2015). Sistem bantu keputusan untuk quality management. Yogyakarta. Konsorsium RS Islam Jateng-DIY
- Shan, Et al (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care. *PloS ONE* 11(10): e0164366. *Doi:10.1371/journal.pone.0164366*.
- Sri. (2010). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. *Tesis Universitas Diponegoro*. Semarang
- Sudarni, D. (2009). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan terhadap Mutu Layanan Rawat Inap di Badan rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon. *Tesis UI*. Depok
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung. Alfabeta

- Supardi. (2014). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien Di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus. *Tesis Universitas Diponegoro*. Semarang
- Supranto. (2011). Menjaga mutu pelayanan di rumah sakit (Quality Assurance) ; persi, Jakarta.
- Suryawati, Chirsawardani. (2004). Kepuasan pasien Rumah Sakit (tinjauan Teoritis dan penerapan pada penelitian). *JMPK*. Vol. 07, no 04, 189-194.
- Suryawati, C. (2016). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 9(4), 177-184
- Suwito. (2016). Disiplin Kerja Perawat Sebagai Prediktor Kualitas Pelayanan Studi Kasus di Rumah Sakit Tentara Samarinda. *Jurnal Ilmu Kesehatan*. 4(2), 22-35.
- Syarif et al. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Kasus Puskesmas Kecamatan Pragaan Sumenep Jawa Timur)*. e – *Jurnal Riset Manajemen*. PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma.
- Supranto, J.. (2016) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Harga Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto S., dan Ratna. (2007). Manajemen Mutu, *Health Advocacy*. Surabaya
- Tjiptono, F. (2004). Kepuasan Dalam Pelayanan, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tjiptono, F. (2014). Total Quality Management. Edisi ke-5. Yogyakarta. Andi Offset
- Tjong, A. E. S. (2014). Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di RS. *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2(2), 45-56
- Tulumang, S.J. (2011). Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *JIKMU*, 5(2b), 546-556
- Wangge, A.W. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Umum Tentang Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Daya Makassar. *Jurnal Unhas*. 3(2), 56-64
- Wathek, S. (2012). Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*. 3(18), 89-99
- Wardani. (2017). Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Terakreditasi Paripurna Versi KARS 2012. *Jurnal Wiyata*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2017.

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

Wira, D. (2014), Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*. 2(2), 150-155

Yurisa, W. (2008). Etika Penelitian Kesehatan. Faculty of Medicine. University of Riau

Yusnita, Riska Sari. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr Rasidin Padang Tahun 2017. Fakultas Keperawatan UNAND. *Skripsi*

