

DAFTAR PUSTAKA

- Akhtan Zavare Mehroosh., Mohd Yunus Abdullah., Syed Tajuddin Syed., Salmiah ., & Kamali Mohammad. (2010). *Patients Satisfaction Evaluating Nursing CareforPatients Hospitalized With Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran*. Journal of Quality Management in Health Care,12(3),187-191.
- Anjaryani Diah W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di Rsud Tugurejo Semarang*. (Tesis). Universitas Diponegoro Semarang.
- Asmuji. (2014). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta.Ar-Ru Media.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Dahlan, Sopiudin, M. (2008). *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta. Salemba Medika.
- Fitriani. (2016). *Pengaruh Kompetensi dan Kerja Tim terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe*. Pascasarjana IKM-USU.
- Hala Sayed., Hoda Mohamed A., & Esraa E Mohamed. (2012). *Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At AlNoor Specialist Hospitalat Makkah Al Moukarramah, KSA*. Journal of American Science 2013 ; 9(5).
- Hermanto, Dadang. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Hidayat, A. (2009). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Irahmatibrahim., Kurnia Antom., & Sedyowinarso M. (2012). *Evaluasi Pelaksanaan Sistem Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang*. Jurnal Kedokteran Masyarakat, Vol. 28, No. 1.
- James, Ndambuki. (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.

- Kamaruzzaman. (2008). Dengan judul Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Sigli. (Skripsi). Universitas Sumatra Utara.
- Kotler P. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT.Indeks.
- Mahdalena. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rsud Dr. Soegiri Lamongan*. (Tugas Akhir). Lamongan. Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.
- Melanie Michael., Susan D Schaffer., Patricilia L. Egan., Barbara B., & Patrick. (2013). *Improving Wait Time And Patients Satisfaction In Primary Care*. Journal for Health Care Quality Vol: 35, Issue2, Page50-60.
- Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Noor Azlinna Azizan & Bahari Mohamed. (2013). *The Effect of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State of Pahang, Malaysia*. Asian Journal of Social Science and Humanities Vol: 2,No:3.
- Nursalam. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan: Konsep dan Praktek*. Edisi kedua. Jakarta. Salemba Medika.
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, A., & Malholtra, A. (2005). *SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality*. Journal of Service Research. Vol: 7, No. X.
- Permenkes. (2011). Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Tentang Klinik. Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Pohan, Imbalo S. (2007), *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: EGC.

- PPNI Indonesia. (2014). *Standar Kompetensi Perawat Indonesia*. dari PPNI Indonesia
- Prihadi, Syaiful F., (2014). *Assessment Centre: Identifikasi, pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Raffi, Forough. (2010). *Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction*. Australian Journal of Advanced Nursing, Vol: 26, No: 2.
- Rahayu, Sri. (2011). *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayan Kesehatan Di Klinik Bersalin Sayang Ibu Batu Sangkar*. (Skripsi). Padang. Universitas Andalas.
- Rahmat. (2012). *Analisis Faktor Dominan yang Memengaruhi Kinerja Pegawai dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Surabaya*. Tesis Universitas Airlangga Surabaya
- Rama M, Kanagaluru. (2011). *A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International Journal Of Business Economic and Management Research, Vol: 1, No: 3.
- Riyadh Muhammad.(2005). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin. (Skripsi). Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
- Rohmah Nikmatur., & Walid Saiful. (2012). *Proses Keperawatan Teori & Aplikasi*. Jogjakarta. Ar-Ruzz Media.
- Satrianegara, M. F. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Simamora, Henry. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi III STIE YKPN. Yogyakarta
- Sri.(2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetridan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. (tesis). Semarang Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Cetakan ke-19. Alfabeta. Bandung.
- Supardi.(2008).*Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. (tesis). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Trimumpuni Nunuk E. (2009). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga. (Tesis). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Wijono, Dj. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategidan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.
- Yasril. (2009). *Analisis Multivariat*. Yogyakarta. Mitra Cendikia Offset.
- Yulianto. (2012) *Hubungan Kinerja Kader Posyandu Dengan Tingkat Kepuasan Ibu Balita Pengguna Posyandu Di Desa Kejawan Wilayah Kerja Puskesmas Grujugan Kabupaten Bondowoso*. Jember. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
- Zamilah (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekan Baru Riau*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.