

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, M. (2012). Hubungan persepsi pasien tentang perawat igd rsud wates kulon progo yogyakarta dengan kecemasan pasien di ruang igd rsud wates kulon progo. *Jurnal kesehatan*. <http://journal.respati.ac.id/index.php/medika/article/viewfile/35/31>.
- Agus, R. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Akhmad. (2008). “Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung”. Available from: <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159/152>. Accessed Nopember 20, 2013.
- Akhtan, Z. M. (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.
- Alrubaiee, L. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality– Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies Vol: 3, No: 1*.
- Arikunto, S. (2010). *Metodologi Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Ar-Ruzz Media. Yogyakarta
- Blake, R & Sekuler, R. (2006). *Perception*. New York: McGraw Hill.
- Budiningsari, R. D., & Hadi, H. (2004). Pengaruh Perubahan Status Gizi Pasien Dewasa terhadap Lama Rawat Inap dan Biaya Rumah Sakit. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 1(1): 35-45
- Chunlaka, P. (2010). International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital. Available from: http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf. Accessed maret 2016.
- Depkes, RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes, RI. (2005). *Rencana Strategi 2005-2009*. Jakarta: Depkes RI.

- Depkes, RI. (2008). *Modul Manajemen dan Pemberian Asuhan Keperawatan Di Unit Ruang Rawat Rumah Sakit*. Bandung: Depkes.
- Davis, K & Jhon W. N. (2006). *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Agus Darma, Jakarta: Erlangga
- Dessler, G. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Indeks
- Edwin. (2012). “ Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pariamanta”. (tesis). Padang. *Universitas Andalas*.
- Ghaffar, L, O. (2006). *Pengantar keperawatan profesional*. Jakarta : EGC.
- Ghufran, A. M. (2007). Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan: Konsep dan Implementasi, Pusat Pengembangan Sistem Pembiayaan dan Manajemen Asuransi/ Jaminan Kesehatan. *Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada* .
- Gunawan. (2007). Hubungan Tingkat Pengetahuan tentang Informed Consent dengan Tingkat Kecemasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Rawat Inap BP RSUD Kraton Pekalongan. *Jurnal Kesehatan* , vol 46.
- Hala, S, Hoda, M. A, & Esraa, E. M. (2012). Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarramah, KSA. *Journal of American Science* 2013; 9 (5). <https://ipublishingjournals.wordpress.com/ajmr/recent-articles>
- Handoko, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, A. (2009). *Marketing*. Jakarta: Media Presindo.
- Hermanto, D. (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*.
- Hilal, A. (2011). Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap. *Tesis pasca sarjana*.
- Ida, A. (2014) : Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas iii di rsud wangaya kota denpasar universitas udayana denpasar. *Tesis Manajemen Pasca Sarjana*

- Ikram, B. (2013) hubungan karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan : persepsi pasien pelayanan rawat inap rsud majene. *Jurnal aplikasi manajemen*. Vol 49. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/dc1197b354ffd8ddac0952874bd9475c.pdf>
- Jacobalis. (2013). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*, Jakarta : Yayasan Penerbit IDI.
- James, N. (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*.
- Kotler, P. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia*. PT. Indeks. Jakarta
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. S. (2007). *Manajemen Pemasaran Indonesia Buku (Vol. 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusnadi. (2006). *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Manimarans, R. V. (2010). A Study of Patients Expectation and Satisfaction in Dindigul Hospitals. *Asian Journal Of Management Research*. <https://ipublishingjournals.wordpress.com/ajmr/recent-articles>.
- Mastiur. (2012). “ Pengaruh Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Doloksanggul”. (tesis). Medan. Universitas Sumatera.
- Melanie, M, 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, Issue 2, Page 50-60*.
- Muninjaya, G. A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Azlinna, N. A & Bahari, M. (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. <http://e-journal.um.edu.my/public/browse-journal-view.php?id=51>
- Notoadmojo, S. (2007). *Ilmu Karakteristik Umur Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (ed. 2)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan (Vol. 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A, Zeithaml V. A, Valerie A & Malholtra, A. (2005). SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Vol : 7, No.X. <https://ipublishingjournals.wordpress.com/ajmr/recent-articles>
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter, P. &. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Puspita, F. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kebijakan pelayanan Pada Perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta Periode 2005-2007. *Tesis Manajemen Pasca Sarjana* .
- Rahma. S. (2007) Persepsi Pasien dan Perawat tentang Kebutuhan istirahat tidur pasien rawat inap rumah sakit mardiyah rahayu kudus. *Jurnal kesehatan*. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/download/361/397>
- Rakhmat, J. (2005). *Metode Penelitian Komunikas*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rasheed, N. (2012). Client Satisfaction and Perceptions About Quality of Health Care at a Primary Health Centre of Delhi, India. *Indian Journal of Community Health*, Vol: 24, No: 3. <http://journaldatabase.info/journal/issn0971-7587>
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi* . Jakarta: PT Indeks.
- Robbins, S. (2006). *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, Aplikasi (Vol. 10)*. Jakarta : PT Indeks.

- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku Organisasi. Buku kedua, Edisi ke-12*. Penerbit; Salemba Medika. Jakarta.
- Rohmah, A. F., & Mandayanti, N. (2011). Pengaruh pemberdayaan psikologis dan komitmen afektif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai (Studi pada Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Mataram) *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10, 1, 152-160.
- Rosita, Saragih, Arlina, Nurbaity, Raras, & Sutatningsih. (2011). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Available From:<http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdesemberrosita.pdf>. Accessed 8 Januari 2014.
- Sabarguna, B. S. (2006). *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Management*. Konsorsium RS Islam Jateng-DIY. Yogyakarta.
- Soehartati. (2007). Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan. [Http://Www. Inna-Ppni.Or.Id/Index/Php/Images/Blocks/Cpg](Http://Www.Inna-Ppni.Or.Id/Index/Php/Images/Blocks/Cpg).
- Soewadi. (2006). *Pendekatan Psikiatrik Penderita Gagal Ginjal, Kumpulan Makalah Pendidikan dan Latihan Perawatan Ginjal Intensif*, RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta: tidak dipublikasikan.
- Sopiah. (2008). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Suarli, S. (2009). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta Bandung
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Suryani, M. (2011) persepsi pasien terhadap perilaku caring perawat di ruang rawat inap rumah sakit. *Jurnal kesehatan masyarakat* <http://jurnalkesmas.ui.ac.id/index.php/kesmas/article/viewFile/351/350>
- Tampubolon, M. P. (2008). *Perilaku organisasi, perspektif organisasi bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Timothy, A. J. (2008), "*Prilaku Organisasi Edisi 12 Buku I*", Jakarta: Salemba Empat, penerjemah, Diana Angelica.

- Tjong, A. (2004). Perubahan Paradigma Ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan prima di RS. *Jurnal Menejemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesi*, (1), 7-14
- Tjipto, A. (2008). *Standar Operasional Prosedur(SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Tjiptono, F. (2004). *Total Quality Management*. Edisi ke-5. Andi Offset. Yogyakarta.
- Toha, M. (2008). *Perilaku Organisasi : Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Andi. Yogyakarta.
- Wathek, S. R. (2012). Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science; Vol: 3, No: 18*.
- Wawan, A & Dewi, M. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Wijono, D. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi. Volume. 2. Cetakan Kedua*. Surabaya. Airlangga Unniversity Press.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : Kencana
- Wulandari. (2008). Pengaruh Motivasi Berprestasi dan Kebiasaan Belajar Terhadap Prestasi Belajar Siswa (Studi Pada Siswa Kelas II dan III Program Studi Administrasi Perkantoran Di SMK BM Ardjuna 2 Malang. *tesis*.
- Zeithaml V. A., Parasuraman A., &Berry LL. A. (2006)*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseptions and Expectations*. The Free Press, New Yor.