

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Cetakan ketiga belas. Edisi revisi VI. Jakarta:Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Metodologi Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Dalal T.Akel, samah F. Fakhry and Mona M. Shazly (2010). Patients needs from quality health care dimensions as ranked by nurses and patients. *Journal of American science*, 6(9).1-10.
- Depkes RI. *Pedoman penilaian kinerja perawat dan bidan*. Biro kepegawaian, setjen departemen kesehatan dan kesejahteraan social RI, Jakarta:2005.
- Depkes RI. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta:2005
- Dewi, (2006). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada rumah sakit islam Surakarta*. Diakses 8 Maret 2009. Dari <http://UNS.ac.id/abstrak> pdf.
- Harsono, *Komunikasi Terapeutik*, Bina Sehat Edisi Mei-Juli, No.: 003/BS/PPNI/ 2005.
- Kristiani, dkk. (2006). *Pengembangan Desain Mutu Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kebumen Menggunakan Quality Function Deployment*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol. 09, No. 4 Desember 2006.  
<http://72.14.235.132/search?q=cache:2gv18IDr7FIJ:digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/tmi/2004/jiunkpe-ns-s1-2004-25498171-3948-rsud-chapter3.pdf+filetype:pdf+jurnal+Kepuasan+pasien&cd=8&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Mundakir, 2006. *Komunikasi keperawatan aplikasi dalam pelayanan*. Edisi pertama. Yogyakarta:EGC
- Notoatmojo, S., 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Cetakan kedua. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurjannah I., *Hubungan Terapeutik Perawat dan Kliien: Kualitas Pribadi sebagai Sarana*, Yogyakarta: PSIK-FK UGM, 2006.

- Nursalam. (2005). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan Pedoman skripsi, tesis, dan instrument penelitian keperawatan*. Jakarta:Salemba Medika.
- Potter&Perry. 2005. *Buku ajar fundamental keperawatan konsep, proses, dan praktik*. Edisi 4. Volume 1. Jakarta:EGC.
- PPNI. 2006. *Standar Praktek Keperawatan Professional*. DPP PPNI. Jakarta.
- R Agha, SR Heaton& D Roberts Frcs (2010). Patient satisfaction with day-case septoplasty and septorhinoplasty. *The Journal of one-day surgery*, 1 (vol14) 22-25.
- Rosmawati, M. (2005). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Askes Dan Non Askes Terhadap Pelayanan Keperawatan di Bangsal Rawat Inap RSD Panembahan Senopati Bantul*. Skripsi, Yogyakarta.
- Sabarguna, B.S. 2007. *Quality assurance pelayanan rumah sakit*. Edisi kedua. Yogyakarta: Konsorsium rumah sakit islam jateng DIY.
- Simpson, L. (2005). *E. Communication skills: A Guide for primary care*. United Kingdom: Rad Cliffe publishing.
- Soraya, B. (2007). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Paviliun Khusus Ibnu Sina Rumah Sakit Islam Khadijah Palembang Tahun 2005*. Research Report from JKPKBPPK. 25 maret 2009 dari <http://digilib.litbang.depkes.go.id/go.php?id=jkpkbppk-gdl-res-2000-mathilde-653-bayi&q=mutu+pelayanan+keperawatan>
- Sugiono, 2006. *Statistik untuk penelitian*. Edisi 1 cetakan 5. Bandung:CV Alfabeth.
- Supardi, S. (2005). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Majalah Ilmu Kefarmasian, Vol. II, No.1, April 2005, 12 – 21 ISSN : 1693-9883. Diakses 8 maret 2009 dari [http://72.14.235.132/search?q=cache:m\\_O6gpAfrVYJ:jurnal.farmasi.ui.ac.id/pdf/2005/v02n01/Hariato020102.pdf+filetype:pdf+jurnal+Kepuasan+pasien&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id](http://72.14.235.132/search?q=cache:m_O6gpAfrVYJ:jurnal.farmasi.ui.ac.id/pdf/2005/v02n01/Hariato020102.pdf+filetype:pdf+jurnal+Kepuasan+pasien&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id)
- Supiyadi & Kusnanto, H. (2008). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Wanema*. Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Diakses 8 maret 2009 dari [http://72.14.235.132/search?q=cache:1ZkjoAEGCS0J:www.lrc-kmpk.ugm.ac.id/id/UPPDF/working/No.9\\_Supiyadi\\_01\\_08.pdf+filetype:pdf+iurnal+Kepuasan+pasien&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id](http://72.14.235.132/search?q=cache:1ZkjoAEGCS0J:www.lrc-kmpk.ugm.ac.id/id/UPPDF/working/No.9_Supiyadi_01_08.pdf+filetype:pdf+iurnal+Kepuasan+pasien&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id)

- Suprpto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati, C., Dharminto., & Shaluhiya, Z. 2006. *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi jawa tengah, jurnal manajemen pelayanan kesehatan*. Vol. 9. No 4 hal 177-180.
- Tjiptono, f. Dan Chandra. 2005. *Service, quality, & satisfaction*. Yogyakarta: Andi offset.
- Trinton, P. B. 2006, *SPSS 13,0 Terapan: riset statistik parametrik*. Yogyakarta: Andi.
- Wikipedia. 2007. *Nursing as a profession*. Artikel. Akses 22 oktober 2010.
- <http://klinis.wordpress.com/2007/12/28/kualitas-pelayanan-keperawatan>.
- [www.klinis.wordpress.com/2007](http://www.klinis.wordpress.com/2007). diakses oktober 2010
- \_\_\_\_\_. (2007). Patient satisfaction and quality life among person attending chronic disease clinic in South Trinidad. *West Indian Medical Journal* vol 56 (2) 1-6.