

DAFTAR PUSTAKA

- Atmawati,R & Wahyuddin, M. (2004). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Maal*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses 16 juli 2011 dari http://eprints.ums.ac.id/834/1/2_Rustika.pdf.
- Ayuningtyas,D., Tambunan, S., & Bachtiar, A. 2005. Penilaian Mutu Rumah Sakit Tuguh Ibu Dengan *Tha Malcolm Baldrige National Quality Award* Tahun 2005. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol 8. No.04. Hal 191-197.
- Azwar, Azrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Kesehatan RI, 2008. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) 2008*. [online] <http://cianjurkab.go.id/content/stati/c/pdf/jamkesmas.pdf> [diakses tanggal 30 Juni 2011].
- Dahlan, M.S. (2008) *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Dewi. (2006). *Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan jasa pada Rumah sakit Islam Surakarta*. Diakses 8 april 2011 dari <http://digilib.uns.ac.id/abstrakpdf/1279.pdf+kepuasan+pasien+filetype:pdf&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>
- Fathoni, M., 2007. *Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Sikap Empati Perawat di ruang Rawat Inap RSUD Sleman*. Skripsi stratal. Program Studi Ilmu Keperawatan. Fakultas Kedokteran:UGM
- Haryono,E.(2005) *Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemamfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.
- Heartina.S. (2009) *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis)*, Skripsi Strata Satu, Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta.
- Indra, D. A., & gunarsih, T.2002. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan Dan Kelompok: Studi Kasus Pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. *Jurnal Manajemen*. Vol 2.

- Iqbal, M (2006). *Pelayanan yang Memuaskan. Edisi. Pertama*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, P. (1997) *Marketing management analisis, planning, implementation and control & edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kuntjoro, T . (2005). *Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat & Bidan Sebagai Strategi dalam Peningkatan Mutu Klinis*. Bombang: pelatihan Teknis Profesi Kesehatan Jawa Tengah.
- Latief, R dkk. (2005). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makasar*. Diakses 8 maret 2009 dari <http://Healthreference-ilham-blogspot.com/2008/07/kondas-mutu-pelayanan-kepuasan.html>
- Lboeuf, M (2002), *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Pustaka tangga: Jakarta.
- Mardiah, S. (2007). Pengaruh Persepsi tentang Mutu Pelayanan Spesialistik Empat Dasar Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Pelayan Kesehatan RSU. Sigli Tahun 2007. Tesis Strata Dua. Universitas Sumatra Utara: Medan diakses tanggal 15 juli 2011 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6741/1/027013014.pdf>
- Notoadmojo, S. (2004). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Edisi 1. Jakarta: Slemba Medika.
- Rakhmawati, W, (2009). *Pengawasan dan Pengendalian Dalam Pelayanan Keperawatan (Supervisi, Manajemen Mutu & Resiko)*. Disampaikan Dalam Pelatian Manajemen Keperawatan RSUD '45 Kuningan, 11-16 mei 2009.
- Sabarguna, B. S.(2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua Konsorisium RS Islam Jawa Tengah-DIT, Yogyakarta.
- Silviandari, I. A. (2003). Hubungan Antara Self Presentation dan Self Efficacy Dengan kualitas Pelayanan Keperawatan Di RSUD Dr.Moewardi Surakarta. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Soraya, B. (2007). *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan keperawata Di Paviliun Khusus Ibnu Sina Rumah Sakit Isalam Khadijah Palembang Tahun 2005*. Research Report from JKPKBPPK. 8 april 2011. Dari 5

- Supiyadi & Kusnanto, h. (2008). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Wamena*. Magister Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Diakes 8 maret 2009 dari <http://72.14.235.132/search?q=cache:1ZkjoAEGCSOJ:WWW.Irc-Kmpk.ugm.ac.id/id/UPPDF/Working/no.9+supiyadi+0108.pdf+filetype:pdf+jurnal+Kepuasan+Pasien&cd=1&hl=jd&ct=clnk&gl=id>
- Suprpto, j. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan 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 177-184.
- Swansburg, R.C. & Swansburg, R.J(2005). *Introductory management and leadership for nurse*. Canada : Jones and bartlett Publishers.
- Tappen (1995). *Nursing leadership and Management: Concepts & Practice*. Philadelphia : F.A. Davis Company.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total quality servis (TQS)*. Yogyakarta: Andi Press.
- Trimumpuni E.N, (2009). *Analisis Pengaruh Presepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*, Tesis Strata Universitas Diponegoro: Semarang.
- Trisnawati, H. (2008). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan keperawatan Berdasarkan Analisis Format Dokumentasi Asuhan Keperawatan Studi di Ruang Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Research Report from JKPKBPPK. 8 april 2011 dari <http://digilib.litbang.depkes.go.id/go.php?id=jkpkbppk-gdl-res-2000-mathi-653-bayi&g=mutu+pelayanan+keperawatan>
- Wahdi. S. (2006). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*, Tesis Strata Dua, Universitas Diponegoro: Semarang
- Wijono, D. (2000). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Tiori, Strategi dan Aplikasi. Volume.1. cetakan kedua*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Wijono, A.S & Wahyudin,m (2005) *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta. Diakes 24 juni 2011 dari <http://eprints.ums.ac.id/140/1/aziz slamet.pdf>

- yanti, E., (2008). Analisis Kepuasan Pelayanan RSUD Kabupaten Karimun, Program Pasca Sarjana Jakarta: Universitas Terbuka. Diakses Tanggal 16 juli 2011 dari <http://pustaka.ut.ac.id/puslata/pdf/40220.pdf>
- Yuliasuti, I., (2007). *Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, dan Sikap Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pelaksanaan Kasus Flu Burung di RSUD H.Adam Malik*. Diakses tanggal 17 juli 2012 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/6378/1/09E00784.pdf>
- Zahrotul N.A., (2008). Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit Tk Dr. Yasin Wtampone Skripsi strata 1 Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie A & Mary Jo Bitner, et. Al, (1996) *Servis Marketing : Integrating Customer Focus the Firm* 2nd ed. New York, McGraw-Hill