

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Borie, M. Hussein & Damanhour, Sheikh M. Amal. (2013). *Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. International Journal of Health Care Quality Assurance Vol. 26 No. 1*. Diperoleh dari proquest.com/diakses tanggal 23 Februari 2015.
- Amin, M. &Nasharuddin, S. Z. (2013). *Hospital Service Quality and Its Effects On Patient Satisfaction and Behavioural Intention. Clinical Governance: An International Journal Vol. 18 No. 3*. Diperoleh dari proquest.com/diakses tanggal 15 November 2014.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiharto. (2008). *Metodelogi Penelitian Kesehatan dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC.
- Bustami, MS. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, R. S., dkk. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang* .Diperoleh dari portal garuda.org/diakses tanggal 15 November 2014.
- Dharma, K.K. (2011). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Hidayat, A. A. (2009). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayat, A. A. (2011). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hidayati, N. Aulia, Suryawati, C. &Sriatmi, A. (2014). *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Diperoleh dari eprints.undip.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.

- Hikmawati, D. (2012). *Evaluasi Efektivitas Program Pelatihan Service Excellence Di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta Tahun 2012*. Diperoleh dari lib.ui.ac.id/ diakses tanggal 15 November 2014.
- Kartajaya, H. (2009). *Service Operation*. Jakarta: ESENSI.
- Keliat, B. A. (2009). *Model Praktik Keperawatan Profesional Jiwa*. Jakarta: EGC
- Lassere, C. (2010). *Fostering a Culture of Service Excellence. Medical Practice Management. November/Desember 2010*. Diperoleh dari proquest.com/ diakses tanggal 13 November 2014.
- Nasution, N. M. (2009). *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Prima Di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan*. Diperoleh dari repository.usu.ac.id/ diakses tanggal 19 November 2014.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Nursalam. (2012). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh, E. Merryani, Rompas, S. & Pondaag, L. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan*. Diperoleh dari ejournal.unsrat.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter & Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Edisi 4 Volume 1*. Jakarta: EGC.
- Rahayu, Istafiyana. (2013). *Tingkat Kepuasan Klien Akan Pola Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar*. Diperoleh dari jurnal.untan.ac.id/ diakses tanggal 15 November 2014.
- Saleha & Satrianegara. (2009). *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Santoso, Semiaji. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Diperoleh dari eprints.undip.ac.id/ diakses tanggal 18 Maret 2015.

- Stefan, M. Mariana. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Diperoleh dari ejournal.stik-sintcarolus.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.
- Sudarni, Dwi. (2009). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon*. Diperoleh dari lib.ui.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukei, Niken. (2013). *Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang*. Diperoleh dari jurnal.unimus.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.
- Supriyanto&Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Diperoleh dari gizikia.depkes.go.id/ diakses tanggal 15 November 2014.
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC.
- Zarei, Asghar, *et.al.* (2012). *Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. BMC Health Services Research*. Diperoleh dari proquest.com/ diakses tanggal 23 Februari 2015.