

DAFTAR RUJUKAN

- Aisyah, S. (2006) penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan analisa posisi asuhan keperawatan dengan jendela pelanggan di RSI Nashrul Ummah lamongan. Tesis . Universitas Airlangga.
- Alimul Aziz, H. (2008). Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Edisi 2. Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Rineka Karya.
- Azwar, S. (2009). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti. (2002). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Trans Info Media.
- Departemen Kesehatan RI. (2005) *Pedoman Pelayanan Keperawatan Gawat Darurat di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. (2008) *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. (2008) *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gerson,R.F (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Gunarsa, Dr Singgih D. (2002). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : PT. BPK Gunung Mulia.
- Hayati. (2010). *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas III Bangsal Marwah dan Arofah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta.
- Hermanto. (2010). *Persepsi Mutu Pelayanan dalam Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Kamaruzzaman. (2009). *Pengaruh Pelayanan Asuhan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli Tahun 2008*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Kepmenkes RI No. 856/Menkes/SK/IX/2009. *Standar Instalasi Gawat Darurat*. Jakarta : Kementerian Kesehatan.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2 Edisi 12*. PT. Indeks: New Jersey.
- Kusumapradja, R. (2006). *Quality Assurance dalam Keperawatan Rumah Sakit Umum*. Jakarta : Pusat Persahabatan.
- Martini. (2007). *Hubungan Karakteristik Perawat, Sikap, Beban Kerja, Ketersediaan Fasilitas Dengan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Rawat Inap Bprsud Kota Salatiga*. Tesis, Universitas Diponegoro.
- Mubarak, W.I. (2009). *Sosiologi untuk keperawatan. Pengantar dan Teori*. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo,S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. (edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Permenkes RI No. 148 . (2010). *Registrasi dan Praktek Perawat*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Pohan, Imbalo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pohan S, Imbalo. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Pratiwi, 2011. *Hubungan antara Persepsi terhadap Gaya Kepemimpinan Demokratik Kepala Perawat dengan Motivasi Kerja Perawat*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- 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
- RENSTRA, KINERJA Dan PK RSUD Dr. H.Moch Ansari Saleh 2015, 11 Maret 2016. Tersedia dalam : <http://rsas.kalselprov.go.id/berita-235-renstra-kinerja-dan-pk-rsud-dr-hmoch-ansari-saleh-2015.html> (diakses tanggal : 5 Oktober 2017)

- Sangadji, E.M. dan Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan, Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Simamora, Bilson. (2003). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif& RND*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sukardjo, Rita Kartika Wati, Moh Abdul Rouf, Rahmatika Hidayati. (2012) *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Tersedia dalam : <http://sukardjoskmmkes.blogspot.co.id/2012/10/hubungan-mutu-pelayanan-keperawatan.html> (diakses tanggal: 15 Agustus 2017).
- Sunaryo. (2004). *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Suryani, M. (2010). *Hubungan lingkungan kerja dengan perilaku caring perawat di RS PGI Jakarta*. Tesis. Program Pascasarjana FIK UI.
- Sutopo. (2009). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Trisnantoro, Laksono. (2006). *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Widodo, M.A. (2009). *Analisa Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Atas Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pandan Arang Di Kabupaten Boyolali*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yani, Achir. (2007). *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit* . Jakarta : Pusat Data dan Informasi PERSI.