

## DAFTAR PUSTAKA

- Alsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, ISSN (Online):2319-8028, ISSN (Print):2319-801X, Volume 3. [www.ijbmi.org](http://www.ijbmi.org)
- Aprilia, S. (2011). *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Perawat Dalam Penerapan IPSG (International Patient Safety Goal) Pada Akreditasi JCI (JOIN COMMISSION INTERNATIONAL) Di Instalasi Rawat Inap RS Swasta X Tahun 2011* (Skripsi, Indonesia, 2011) (pp. 1-170). Depok: Universitas Indonesia.
- Arikunto, S. (2006). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara
- Ayuningtyas, K., R., Mustayah, Tri Nataliswati. (2005). *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di rumah sakit, vol 4, no 2, 1-8. Dari <http://jurnal.poltekkes-malang.ac.id/berkas/deef-83-90.pdf>
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika
- Hurlock, B. E. (1999). *Psikologi Perkembangan: Suatu Perkembangan Sepanjang Rentang Kehidupan* (Edisi Kelima). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Joint Commission International (JCI). (2017). <http://www.jointcommissioninternational.org/improve/international-patient-safety-goals/>
- Kaporina, A., Setyawan, M. H., & Novitasari, A. (2017). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang*. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL*.
- Khan, S. A., M. H., R. H., Babar, T. S., & Babar, K. S. (2007). *Rawal Medical Journal*. Patient Satisfaction with Nursing Care, Vol.32, , no.1, 1-4. dari [https://www.researchgate.net/publication/260084840\\_Patient\\_Satisfaction\\_with\\_Nursing\\_Care](https://www.researchgate.net/publication/260084840_Patient_Satisfaction_with_Nursing_Care).
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Edisi Milenium*. Yakarta: PT. Prenhalindo
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. dari [http://dinkes.babelprov.go.id/sites/default/files/dokumen/produk\\_hukum/PMK\\_No\\_11\\_ttg\\_Keselamatan\\_Pasien\\_.pdf](http://dinkes.babelprov.go.id/sites/default/files/dokumen/produk_hukum/PMK_No_11_ttg_Keselamatan_Pasien_.pdf)
- Naidu, A. (2009). Factor Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*,

Vol. 22 Iss: 4, pp.366-381. Diakses pada 19 Agustus 2017, Dari [http://www.emeraldgrouppublishing.com/learning/management\\_thinking/articles/pdf/patient\\_satisfaction.pdf](http://www.emeraldgrouppublishing.com/learning/management_thinking/articles/pdf/patient_satisfaction.pdf)

- Natsir, E. (2008). *Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Dan Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2008). *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Ed. 2). Jakarta: Salemba Medika. <https://books.google.co.id/books?id=62jmbdySq2cC&pg=PA92&dq=kriteria+sampel+penelitian+inklusi+dan+eksklusi&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjczPiSINjQAhXIU48KHdHRBEkQ6AEIHDAA#v=onepage&q=inklusi&f=false>
- Notoatmodjo, S (2005). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York. Diunduh dari <http://www.worldcat.org/title/delivering-quality-service-balancing-customer-perceptions-and-expectations/oclc/20357056/viewport>
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC <https://books.google.co.id/books?id=LKpz4vwQyT8C&pg=PT149&dq=Jaminan+Mutu+Layanan+Kesehatan+Dasar-dasar+Pengertian+dan+Penerapan&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjLia6IhaLVAhUEVrwKHVupCoMQ6AEIKjAB#v=onepage&q=Jaminan%20Mutu%20Layanan%20Kesehatan%20Dasar-dasar%20Pengertian%20dan%20Penerapan&f=false>
- Ridwan, A., & Anto, F. D. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan (Studi Deskriptif Di Rsud Pare Diruang Flamboyan Pare Kabupaten Kediri Tahun 2014). *Jurnal AKP*, 5(2). Dari [ejournal.akperpamenang.ac.id](http://ejournal.akperpamenang.ac.id)
- Senarath, U., Gunawardena, N. S., Sebastiampillai, B., Senanayake, A., Lekamge, S., Seneviratna, A., ... & Wijeratne, D. (2013). Patient Satisfaction With Nursing Care And Related Hospitals Services At The National Hospital Of Sri Lanka. *Leadership in Health Services*, 26(1),63-77. <https://doi.org/10.1108/17511871311291732>
- Siswanto, Susila, Suyanto. (2013). *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Yogyakarta: Bursa Ilmu
- Sugian, S. 2006. *Kamus Manajemen (MUTU)*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Sugito, H. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. dari <http://Hadisugito.Fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan>
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyowati, B. (2010). *Analisis Dimensi Service Quality (Servqual) Terhadap Asuhan Keperawatan Di Ruang Perawatan Umum I Dan II Rs. Sentra Medika Cisalak, Tahun 2010*. (Skripsi. Universitas Indonesia, 2010). Depok: Universitas Indonesia
- Suryawati, C. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(04). Dari [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Op2WQ\\_k60mAJ:scholar.google.com/+Penyusunan+Indikator+Kepuasan+Pasien+Rawat+Inap+Rumah+Sakit+Di+Provinsi+Jawa+Tengah&hl=id&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:Op2WQ_k60mAJ:scholar.google.com/+Penyusunan+Indikator+Kepuasan+Pasien+Rawat+Inap+Rumah+Sakit+Di+Provinsi+Jawa+Tengah&hl=id&as_sdt=0,5&as_vis=1)
- Swarjana. I. (2016). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI <https://books.google.co.id/books?id=sRcXDQAAQBAJ&pg=PA43&dq=tahap+pengolahan+data+penelitian&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwizlZjOu97QAhXCPY8KHYS8BXoQ6AEIVDAI#v=onepage&q=tahap%20pengolahan%20data%20penelitian&f=false>
- Wasis. (2008). *Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC. <https://books.google.co.id/books?id=uVQetJXybEYC&pg=PA75&dq=etika+penelitian+keperawatan&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwii2eDwitfQAhVJp48KHekgBGoQ6AEIHzAB#v=onepage&q=etika%20penelitian%20keperawatan&f=false>
- WHO. (2017). <http://www.who.int/topics/nursing/en/>
- Wijono, D. (2007). *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya: University Press