

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. (2003). *Menejemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Awinda, D. (2004). *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RS. Permata Bunda Medan*. Tesis master tidak pernah diterbitkan, USU, Medan, Indonesia, 2004.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2007). *Pedoman Pemantuan Berkala: Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*.
- Gerson, R.F (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Herianto, (2005). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keluarga Berencana di Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta*. Diakses 14 September 2011 dari <http://id.wordpress.com/tag/tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keluarga-berencana-rumah-sakit-budhi-asih-jakarta/doc>
- Haryanti, K & Hadi, S. (2000). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi* Vol. 1 (42-53). Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Heriandi. (2006). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005*. Diambil 14 September 2011 dari <http://digilib.litbang.depkes.go.id>.
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Indriaty, D. R. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Khan, M., Hassan, R., Anwar, S., Babar, T., Babar, K. (2007). Patient Satisfaction with Nursing Care. *Rawal Medical Journal*: vol.32, No.1.
- Kotler, P. (1997), *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid I. Jakarta: PT Prehalindo.

- Kountur, R. (2006). *Metode Penelitian – Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis* (Jakarta: PPM, 2004), 56.
- Pohan, I. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: 23-24*. Jakarta: EGC.
- Leboef, M. (2002). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Lusa (2007). *A scale for evaluating employee satisfaction with nursing care* dikutip dari <http://proquest.umi.com> diakses pada 17 September 2011.
- Muchlasin. (2004). *Analisis Pengaruh Kompetensi Interpersonal Perawat Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan, edisi 2*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Priyatno, D. (2009). *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Yogyakarta: PT. MediaKom.
- Puji, Sunarto dan Kuntari T. (2008) *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*.
- Profil Puskesmas Sepatan, *Profil Puskesmas Sepatan tahun 2010*.
- Rachmadi. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Riyanto, A. (2010). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Riyanto, A. (2010). *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sevilla, dkk, (1993). *Pengantar Penelitian*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Soegiman, R. (2000). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Solikhah. (2009). *Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan di UPDT Pukesmas Panggang II Kabupaten Gunungkidul*. Yogyakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan.
- Sugito, H. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses 7 September 2011 dari [Http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan](http://Hadisugito.Fadla.Or.Id/2005/12/11/Mengukur-Kepuasan-Pelanggan)
- Sumarwan, U. (2003). *Perilaku Konsumen. Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Supardi, S., Handayani, R. S., & Notosiswoyo, M. (2010). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas*. Jakarta: Badan Litbangkes Depkes RI.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rinneka 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.
- Telaumbanua, F. (2005). *Pengolahan Data Penelitian Perbandingan dan Hubungan*. Jakarta: FKIP UKI.
- Utama, S. (2003). *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (1), 1-7. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Wolf, Z. R., Miller, P. A., & Devine, M. (2003). *Relationship between Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients Undergoing Invasive Cardiac Procedures*. *Medical Surgical Nursing*. 12(6), 391-396.
- Yunarto, T. S. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zaluchu, F., Sarumpaet, S. M., & Syarifah. (2010). *Studi Komparatif Keluhan Pasien di Rumah Sakit dengan Pasien di Puskesmas: 123-130*. Medan: Universitas Sumatera Utara.