

DAFTAR PUSTAKA

As'ad, 2001, Seri Ilmu Sumber Daya Manusia, Psikologi Industri. Yogyakarta; Liberty.

Arikunto S, 1997, Prosedur penelitian suatu penbdekatan praktek, Jakrta, Aneka cipta

Azwar, A. 1994, Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta; Yayasan Penerbit Ikatan Dokter Indonesia

Azwar, A. 1996, Pengantar Administrasi kesehatan. Jakarta; Binarupa Aksara.

Badan pengelola Rumahsakit Aloe Saboe, 2003, Renstra Rumahsakit Umum Daerah Prof. Dr. H Aloe Saboe.

Badan pengelola Rumahsakit Aloe Saboe, 2004, Profil Rumahsakit Umum Daerah Prof. Dr. H Aloe Saboe.

Chandra Budiman, 1995, Pengantar Statistik Kesehatan, Palembang, EGC.

Carman James M, 1990, Costumer Perceptions of Service Quality: An Assesment of the Serqual Dimensions, Journal Volume 66 Number 1 Spring.

Cronin J.J dan Taylor S.A, 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. Juornal of Marketing Vol. 56. 55-68.

Cushway, B, 1994, Human Resurce Manajement. Mengelola konerja, Jakarta; Elex media komputindo.

Departemen Kesehatan RI, 1998, Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu pelayanan Rumahsakit, Jakarta; Dirjen Pelayanan Medik.

Departemen Kesehatan RI, 1994, Buku pedoman Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumahsakit, Jakarta; Dirjen Pelayanan Medik.

Departemen Kesehatan RI, 1999, Standar Pelayanan Rumahsakit, Jakarta; Dirjen Pelayanan Medik

Dyke Van Thomas P, 1997, Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SEQVAL Questionnaire. Journal.

Mansoer, M, 1989, Modifikasi Perilaku, Yogyakarta, Liberti

Maslin R, dan Rossi Sanusi, 2001, Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu pelayanan Rumahsakit Honoris-Tangerang, Sains kesehatan, ISSN 1411-6197, Volume 14, nomor 2, Mei 2001.

Notoadmodjo, S. 2002, Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta; Rineka Cipta

Parasuraman, et al, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for future Research J of Mar. 49: 41 - 50

Parasuraman A, Zeithaml V.A, Berry L.L, 1988, SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality, Journal.

Parwati D.M.Waten, 1999, Analisis mutu pelayanan keperawatan dari sudut pandang pasien terhadap kepatuhan perawat pada standar asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. Kariadi Semarang, Yogyakarta, Tesis.

Presiden Republik Indonesia, 2001, Peraturan Pemerintah Tentang Pegawai Negeri Sipil, Bandung; Citra Umbara.

Pusdiknakes Depkes dan Kesos, 2000, Himpunan peraturan Prundang-undangan Bidang Pendidikan Tenaga Kesehatan, Jakarta.

Pusdiknakes Depkes dan Kesos, 2000, Himpunan peraturan Prundang-undangan Bidang Pendidikan Tenaga Kesehatan, Jakarta.

Robbins S. P 2001, Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, aplikasi, alih bahasa Pujaatmaka dan Molan. Jakarta; Prenhallindo.

Sulastomo. 2000, Manajemen Kesehatan. Jakarta; Gramedia.

Sugiyono, 2002, Metode Penelitian Administrasi, Bandung; Alfabeta.

Sujana, 1996, Metoda Statistika, Bandung, Tarsito.

Tjipton, F dan Diana, A, 1995, Total Quality Management, Yogyakarta; Andi offset.

Universitas Gajah Mada Pasca sarjana IKM, 2002), Buku panduan, Yogyakarta.

Undang-undang nomor 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah.

Widayanto 2001, Rencana Peningkatan Mutu pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU Banyumas, Tesis.

Wijono, D. 2000, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi. Surabaya; Airlangga University Press.



Persepsi karyawan terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr. H. Aloi Saboe Kota Gorontalo
SARIFUDDIN, dr. Mubasysyir Hasanbasri, MA
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>