

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2007) *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Asmuji. (2013) *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Arwani & Supriyanto. (2006) *Manajemen Keperawatan di Bangsal*. Jakarta
- Afiyanti, Y. (2008) Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12, 137-141.
- Akhmad. (2008). "Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung". Available from: <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/159/152>. Accessed Nopember 20, 2013.
- Akhtan.Z (2010) Patients Satisfaction Evaluating Nursing Care for Patients Hospitalized With Cancer in Tehran Teaching Hospitals, Iran. *Journal of Quality Management ini Health Care*, 12 (3), 187-191.
- Anderson, E. T. & McFarlane, J. (2009). *Penerjemah: Buku Ajar Keperawatan Komunitas: Teori dan Praktek (Edisi 3)*. Jakarta: EGC
- Anwar P. (2005) *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Alrubaiee. L, (2011) The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies* Vol:3, No:1.
- Aditama, T. (2007) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi II Jakarta: UI-Pres.
- Blais A. (2007) *Penerjemah: Praktik Keperawatan Profesional Konsep Perspektif*. Edisi 4, Jakarta: EGC.
- Bungin, B. (2011) *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Chen, Wang (2007) Research Into Care Quality Criteria for Long-Term Care Institutions. Available from: <http://journals.lww.com/jnr-tna/Abstract/2007>. Accessed juni 20, 2015.

- Creswell. (2003) *Conceptual Foundations: The Bridge To Profesional Nursing Practice*, St Louis: Mosby, Inc
- Chunlaka, P. (2010) *International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital*. Available from: http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf
Accessed Juli 20, 2015.
- Dahlan, M. (2008) *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Donabedian, A. (2000). The Definition of Quality and Approaches to Its Assesment. *Ann Arbor, MI: Health Administration Press*
- Departemen Kesehatan RI. (2002) *Standar Tenaga Kerja Keperawatan di Rumah Sakit*. Cetakan I Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. (2005) *Standar Indikator Pelayanan di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Djojosingito A. (2001). *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Jakarta: Pusat Data dan Informasi PERSI.
- Departemen Kesehatan RI. (2008) *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Dwidiyanti M. (2007) *Caring Kunci Sukses Perawat Mengamalkan Ilmu*. Semarang: Hasani
- Departemen Kesehatan RI. (2008) *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Gibso. (2007) *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke 3. Jakrta: Penerbit Erlangga.
- Golafshani, N (2003) Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8, 597-607
- Hadi, S. (2004) *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi.
- Heri, J. (2010) *Panduan Penulisan Penelitian Teori Dan Aplikasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2010.
- Halai, A. (2006) Ethics in Qualitative Research: Issue and Challanges. *Education Quality*, 4, 1-12
- Hermanto, D. (2010) *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis).

- Hala S. (2012) *Patients Perceptions As Indicators of Quality of Nursing Service Provided At Al Noor Specialist Hospital at Makkah Al Moukarromah, KSA. Journal of American Science* 2013;9 (5).
- James, N. (2013) *The Level of Patiens Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. Journal Medicine and Health Care* Vol; 3, No: 2.
- Kotler, P. (2007) *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan Edisi Bahasa Indonesia Jakarta: PT. Indeks.
- Lemeshow, D. W. (2000) *Applied Logistic Regression*, Second Edition. John Willey and Sons, Inc, New York.
- Lovelock, C. (2005) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia Jakarta: Penerbit Indeks.
- Manimaran S, (2010) A Study of Patiens Expectation and Satisfaction in Dindigul Hospitals. *Asian Journal Of Management Research* Vol; 4, No: 2
- Morse, Janice M. (1994) *Readme First for a User's Guide to Qualitative Methods*. USA: Sage Publications
- Melanie Michel, (2013) Improving Wait Time And Patients Satisfaction In Primary Care. *Journal for Health Care Quality* Vol:35, Issue 2, Page 50-60.
- Moleong, L.J. (2011) *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mayer & Gray R. (2001) *Integration of Emotion and Cognitive Control*. American: Yale University Psychological Society.
- Muninjaya, A. A. G. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mason. (2008) *Caring & Communicating: hubungan interpersonal dalam keperawatan*, Jakarta: EGC.
- Mack, N., Woodsong, C., MacQueen, M.K., Guest, G., Namey, E. (2005) *Qualitatif research methode: A data collector's field guide*. USA: Family Health International.
- Mar'at. (1991) *Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya*, Bandung: Ghalian.
- Nursalam, (2008) *Proses dan Dokumentasi Keperawatan; Konsep dan Praktek*. Edisi Kedua Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam, (2011) *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2003) *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nunuk, E. (2009) “Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSU Puri Asih Salatiga”. (tesis).
- Nor Khasimah A. (2013) *Perceptions of Service Quality and Behavior Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia*. International Journal of Marketing Studies; Vol: 5, No: 4; 2013.
- Noor A, A. (2013) The Effect of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State of Pahang, Malaysia. *Asian Journal of Social Science and Humanities* Vol: 2, No: 3.
- Onwuegbuzie, A.J., & Leech, N.L (2007) Sampling desain in qualitative research: Making the sampling process more public. *The Qualitative Report*, 12, 238-254.
- Parasuraman, Zeithaml & Malholtra. (2005) SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Eletronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Vol: 7, No. X.
- Polit, D.F., Beck, C.T., & Hungler, B.P (2003) *Essentials of Nursing Research: Methods, Appaisal, and Utilization* (5th ed). Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Potter, P.A, Perry, A.G. (2005) *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, dan Praktik* Edisi 4. Volume 2. Ahli Bahasa: Jakarta: Renata Komalasari, dkk: EGC.
- Purwandari. (2007) “*Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*”. Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi
- Raffi, F. (2010) Nurse Caring In Iran and As Relationship With Patient Satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, Vol; 26, No: 2.
- 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
- Rachmawati, IN (2007) Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11, 35-40
- Robins. Stephen P. 2006. *Penerjemah Perilaku Organisasi*. Buku kedua, Edisi ke 12. Jakarta: Salemba Medika.

- Rasheed. N. (2012) Client Satisfaction and Perceptions About Quality of Health Care at a Primary Health Centre of Delhi, India. *Indian Journal of Community Health*, Vol: 24, No: 3
- Rashid, A. (2014) *Patiens Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement*. *Journal Nurse Care Quality*, Vol: 16, No: 4
- Robbins. Stephen P. (2008) *Perilaku Organisasi*. Buku Kedua, Edisi ke-12 Jakarta: Salemba Medika.
- Rosita, S. (2011) Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Medan*. Accessed Juli 25, 2015.
- Rumah Sakit Mekar Sari. (2014) *Laporan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Mekar Sari*. Kota Bekasi.
- Rumah Sakit Mekar Sari. (2014) *Laporan Tahunan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Mekar Sari*. Kota Bekasi.
- Sabarguna, B. S. (2006) *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Management*. Yogyakarta: Konsorsium RS Islam Jateng-DIY.
- Sembiring, Masana. (2012) *Budaya & Kinerja Organisasi (Persepektif Organisasi Pemerintah)*. Bandung: Fokusmedia.
- Sari, Putrianti. (2012) Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penampilan Perawat Pada Saat Berkomunikasi Interpersonal Dengan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Gunung Jati Cirebon. *Jurnal Unpad*; Vol: 1, No; 1.
- Sri. (2006) Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. (tesis)
- Schein, Edgar H. (1992) *Organizational Culture And Leadership*, San Francisco Jossey Bass.
- Speziale, H.J.S., & Carpenter, D.R (2003) *Qualitatif Research in Nursing: Advancing the Humanistic Imperative* (3rd ed). *Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins*.
- Sudigno, S. (2011) *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi ke-4 Jakarta. Sagung Seto.
- Sugiyono. (2009) *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010) *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sitorus R. (2007) *Model Praktek Keperawatan Profesional di Rumah Sakit* Jakarta: EGC, 2006.

- Tjong, A. E. S. (2004) Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani Dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit. *Dalam Journal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*; Vol: 1, No; 1.
- Tjiptono. F. (2004) *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Walgito, B. (2010) *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Watson, J. D. (2007) *Molecular Biology of The Cell*. New York: Garland Publishing.
- Wathek, S. (2012) Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*: Vol: 3, No: 18.
- Wiwien H. (2013) Augmented Reality Objek 3 Dimensi dengan Perangkat Atroolkit dan Blender. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, Volume 17, No 2, Juli 2013: 107-117
- Wijono, Dj. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga Unniversity Press.