

## DAFTAR PUSTAKA

- Alsa, A. 2003. *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ancok, D. 1987. *Teknik Penyusunan Suatu Pengukuran*. Yogyakarta: UGM
- Andriani, R. Dan Subekti, A. 2004. *Pengaruh Persepsi Mengenai Kondisi Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Tingkat Bronout pada Perawat IRD RSUD Dr. Soetomo Surabaya*. Insan vol. 6 No. I (49-67). Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
- Anwar, D. 2001. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Abditama
- Azwar, D. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, S. 1992. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Liberty
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Bennet, F.J. 1987. *Diagnosa Komunitas dan Program Kesehatan*. Penerjemah Andi Harsono. Jakarta: Yayasan Esentia Medika
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka
- Engel, James F. Roger, D. Blacwell. and Minsard, Paul W. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara

Gaffar, L. O. 1999. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC

Gaung. 2011. *Salah Transfusi Darah Pasien Meninggal Dunia*. Diakses <http://gaungntb.com/2011/02/diduga-salah-transfusi-darah-pasien-meninggal-dunia/>. 11/06/2012. 22:05

Hadi, S. 1987. *Statistik: Jilid 2*. Yogyakarta: UGM

\_\_\_\_\_. 1995. *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset

\_\_\_\_\_. 2001. *Statistik: Jilid 3*. Yogyakarta: Andi Offset

Haryanti, K. & Hadi, S. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi, vol.1, No 3, hal 152-160

Hermanto, D. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro

Hufron, A. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penuping Kota Surakarta*. Berita Ilmu Keperawatan Vol .1 No.3 (119-124). Surakarta: Fakultas Keperawatan USM

Kistyarini. 2011. *Jatuh Diruang Operasi Pasien Patah Lengan*. Diakses [http://regional.kompas.com/read/2011/07/19/15275635/Jatuh.di.Ruang.Operasi.Pasien.Patah.Lengan#3\\_3,2\\_0\\_8a09b378](http://regional.kompas.com/read/2011/07/19/15275635/Jatuh.di.Ruang.Operasi.Pasien.Patah.Lengan#3_3,2_0_8a09b378). 2011/11/02. 19:01

Kotler, Philip. 1985. *Prinsip-Prinsip Dasar Pemasaran Edisi Kedua*. Jakarta: PT Midas Serum Grafindo

\_\_\_\_\_. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Jilid 1*. Jakarta: PT Prenhallindo

\_\_\_\_\_. 2002. *Edisi Milenium. Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo

Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia

Onny, B. 1985. *Etika Keperawatan*. Jakarta: Bharatara Karya Aksara

Purnomo, Hari. 2003. *Edisi Pertama. Pengantar Tehnik Industri*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu

Purwanto, S. 2007. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses <http://klinis.wordpress.com>. 2012/02/05. 15:47

Rachmadi. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun*. Tugas Akhir Program Magister (TAPM). Jakarta: Universitas Terbuka

Richard, L. 2002. *Manajemen Edisi Kelima Jilid Satu*. Jakarta: Erlangga

Roger, G.S. 1995. *Implications for Marketing Strategy*. Dallas: BPS

Saman. 2008. *Bayi Meninggal diduga Akibat Kelalaian Perawat*. Diakses <http://samanui.wordpress.com/2008/09/07/bayi-meninggal-diduga-akibat-kelalaian-perawat/>. 2011/11/02. 17:59

Setyorini, D. 2008. *Pengantar Psikologi Eksperimen*. Semarang: Unika Soegijapranata

Sudirman. 2012. ***Kualitas Pelayanan berdasarkan Pendekatan Servqual pada Unit Rawat Inap RSUD Anantaloko Provinsi Sulawesi Tengah.*** Diakses <http://www.scribd.com/doc/86893112/JURNAL-PENELITIAN.18/06/2012.01:11>

Suryabrata, S. 1994. ***Pembimbing ke Psikodiagnostik.*** Yogyakarta: Rake Sarasin

Suryabrata, S. 2000. ***Pengembangan Alat Ukur Psikologi.*** Yogyakarta: Andi Offset

Suryawati, C. 2004. ***Kepuasan Pasien Rumah Sakit.*** JMPK Vol. 07 No. 4 (189-194). Semarang: Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP

Taylor, A. 1999. ***The Organization of Information.*** Englewood: Libraries

Tjiptono, F & Anastasia Diana. 2003. ***Total Quality Management (TQM) Edisi Kelima.*** Yogyakarta: Andi Offset

Wijayanto, K. 2008. ***Pasien Tewas Setelah diinfus.*** Diakses [http://www.indosiar.com/patroli/pasien-tewas-setelah-diinfus\\_68838.html](http://www.indosiar.com/patroli/pasien-tewas-setelah-diinfus_68838.html). 11/06/2012. 21:19

Wiyono, A. S. 2006. ***Study tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.*** Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah

Zahrotul, Nur. 2008. ***Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. IV Dr. M. Yasin Watampore.*** Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia