

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit UI (UI-Press). Ed ke-II
- Alamsyah D, 2012, *Manajemen Pelayanan Kesehatan dilengkapi Materi asuransi kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan*, Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta.
- Anggraeni, S. M. D. (2013). *Metdologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anjaryani W.D. 2016: *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*: [Tesis] Semarang 2009. [diunduh 29 Desember 2016].
- Anjaryani, W.D (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*: [Tesis], Universitas Diponegoro, Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia, Semarang: tidak diterbitkan
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aritonang R, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Astuti, Endang Kusuma. 2009. *Transaksi Terapeutik Dalam Upaya Pelayanan Medis di Rumah Sakit*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiman, R. A. (2013). *Kapita selekta kuesioner: Pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Depkes, 2002, *Peran dan fungsi perawat, Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta.
- Diana, A., & Tjiptono, F. (2007). *E-business*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Hernanti S. W. 2016. Pengalaman Ibu Merawat Anak Usia Sekolah Dengan Beta Thalassemia Mayor Di RSUD Ulin Banjarmasin [skripsi] Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.
- Hidayat, A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba medika
- Hidayat, A.A. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta: Salemba Medika
- Kotler P, Bowen J.T, Makens J.C, 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, New Jersey, 07458: Pearson Education, Inc

- Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran*. (edisi 11), Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- LPPM. 2016. *Panduan Tugas Akhir Akademi Kebidanan Sari Mulia dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin*. Banjarmasin: Akademi Kebidanan Sari Mulia dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sari Mulia Banjarmasin
- Machfoedz, I, 2010, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif bidang kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran, Firamaya*, Yogyakarta
- Marjabessy, 2008, *The Dimensionality Of Conumption Emotion patterns And Customer Satisfaction*.
- Muninjaya, A.A. Gede. (2004). *Manajemen keehatan* (edisi 2). Jakarta: EGC.
- National Training Center, 2001. "Patient Experience Improvement Toolkit - A Guide for Family Planning Agencies" dapat di akses www.jsi.com/JSIInternet/Inc/Common/_download_pub.cfm?id=14155&id=3. di unduh 15 Juni 2017
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka ciptra
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurachmah E. (2001) *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*. Pdpersi. [Internet]. Available from: <http://www.pdpersi.co.id> [diakses 29 Desember 2016]
- Nursalam, 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Oroh M. E dkk. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan* [Internet]. [diunduh 17 Desember 2016].
- Pohan, I.S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Pramitasari W. 2015. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Perilaku Caring Perawat Di Ruang Perawatan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin [skripsi] Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.

- Pullman, M. E., & Gross, M. A. (2004). Ability Of Experience Design Elements To Elicit Emotions And Loyalty Behaviors. *Decision Sciences*.
- Ridha M. A. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Bedah Umum Rumah Sakit Ulin Banjarmasin [proposal] Banjarmasin: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Sayori F. T dkk. 2013. Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013. *Jurnal Ilmiah Keperawatan* [Internet]. [diunduh 09 Desember 2016].
- Sugito, H. (2005). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Supranto, J. (2001). *Statistik Jilid 2.-6/E.: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Tjiptono, F. 2006. *Konsep Manajemen Strategi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, F. Anantasia (2006). *Total Quality Management*.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*.
- Triwibowo, C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Wulandari N. 2015. Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang [skripsi] Semarang: Universitas Negeri Semarang.