

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- _____. 1983. *Pengantar pendidikan kesehatan*. Jakarta: Penerbit Sastra Hudaya.
- Carpenito, L.J. 1995. *Nursing care plans & documentation. Nursing diagnoses and collaborative problems (Rencana asuhan & dokumentasi keperawatan)*. 2/E. Philadelphia: Lippincott-Raven Publishers.
- Davis, S.L. & Greenly, M.A. 1994. In integrating patient satisfaction with a quality improvement program. *Jurnal JONA* Volume 24. Desember 1994.
- DPP PPNI. 1999. *Standar Praktek Keperawatan Perawat Profesional*, Jakarta, EGC.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, J.H. 1987. *Organisasi dan Manajemen perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Hastono, SP. 2006. *Basic Data Analysis for Health Research*. Fakultas Kesehatan Masyarakat UI. Jakarta.
- Jacobalis, S. 1990. *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit suatu pengantar*. Jakarta: Citra Windu Satria.
- Loundon, D.L. & Britta, D. 1998. *Consumer behavior*. (3rd ed). New York: MC Graw Hill.
- Machfoedz, I., Eko, S., Sutrisno, Sabar, S. 2005. *Pendidikan kesehatan bagian dari promosi kesehatan*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Fitramaya.
- Murti, B. 2008. *Desain Dan Ukuran sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Notoadmodjo, S. 2003. *Pengantar pendidikan kesehatan dan ilmu perilaku*, Yogyakarta: Andi Offset.

Notoadmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1990. *Delivery quality service: balancing customer perception and expectation*. New York: The Press.

Pohan, IS. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC.

Potter, A.P. & Perry, G.A. 1997. *Fundamentals of nursing: concepts, process, and practice*. (*Dasar-dasar keperawatan: konsep, proses, dan praktik*). St Louis: Mosby Year book.

Sarwono. 1997. *Pendidikan Kesehatan*. Jakarta, Rhineka Cipta.

Hartini, S. 2008. *Pengaruh Peran Perawat Dalam Melaksanakan Pendidikan Kesehatan Melalui Penyuluhan Dan Pamflet Terhadap kepuasan keluarga Anak Diare Dalam Mempersiapkan pasien Pulang, Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan Perawat di RSUD Sragen*. Tesis Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tidak dipublikasikan.

Stanhope, M. & Jeanette L. 1989. *Community health nursing: process and practice for promotion health*. (*Perawatan kesehatan masyarakat suatu proses dan praktek untuk peningkatan kesehatan*. St Louis: The C.V. Mosby Company.

Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Cetakan 8. Bandung :Alfabeta.

Sulih, U; Herawati; Sumiati; Yeti, R. 2002. *Pendidikan kesehatan dalam keperawatan*. Jakarta: EGC.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryawati, C., Dharminto, Zahroh, S. 2006. *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 09, 177-184

Arafah, Willy, 2004, *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Image*, Media Riset Bisnis & Manajemen, Vol 4 No 1, April.

Sugiyono, E. Wibowo. 2001. *Statistika Penelitian*, Edisi I, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2004. *Service Quality and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.