

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar MT Suliman. 2002. Apakah Ini Benar-Benar Konstruksi Mediasi?.
Journal Of Management Development, Vol.21.
- Achmad S Ruky. 2001. Sistem Manajemen Kinerja. Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima. Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Aditama, Tjandra Yoga. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia. Graha Ilmu: Yogyakarta
- Amelia, Riski. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vo; 5 No. 4.*
- Ayunda, V. R. 2009. Gambaran Kepuasan terhadap Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2009. {Thesis}. Sarjana FKMUI. Depok.
- Ayuningrum, Happy. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RS Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis. Vol. 2, Nomor 3 Tahun 2013.*
- Badjamal, Faigah A. 2014. Pengaruh Kompetensi Dan Fasilitas Terhadap kepuasan pasien pada Rawat inap kelas 3 RSUD Undata Palu. *Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7.*
- Bagus. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. UNDIP FKM. Semarang.
- Buchori Zainun. 2004. Manajemen dan Motivasi. Jakarta: Balai Aksara.

- Budiastuti. 2002. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Trans Info Media. Jakarta.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 2010. Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta : Erlangga.
- Dessler, Gary. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia – Human Resource Management. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : Prehalindo.
- Dr. Suliestyoreni, Fajriah. Rekrutmen Dan Seleksi Calon Karyawan Sebagai Tenaga Perawat Berdasarkan Kompetensi. <http://fajriahsaputra.blogspot.com/2015/06/>. (diakses tanggal 2 Desember 2018)
- Fandy Tjiptono. 2007. Pemasaran Jasa, Bayumedia, Malang
- Gerson, Richard F. 2004. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PPM.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson et.all, 2006. Organisasi dan Manajemen Prilaku Struktur Proses, Edisi Keempat, Erlangga, Jakarta.
- Gomez, Faustino Cardoso. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset.
- Griffiths, Peter., Renz Anna., Rafferty Anne Marie. 2008. The Impact of Organotatioon and Management Factors on Infection Control in Hospitals: a Scoping Review. *London: King's College London, University of London.*

- Hafizurrachman. 2004. Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. nomor 7. 283 – 288. 2018.
- Haliman, Arif dan Ari Wulandari, 2012. Cerdas Memilih Rumah Sakit : Sebuah Komunikasi medical yang Jujur dan Harmonis. Yogyakarta: Rapha Publishing
- Herlambang Susatyo. 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hersey, Paul dan Kenneth. H. Blanchard. 2006. Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia, Terjemahan Agus Dharma, Erlangga, Jakarta, 2000
- Hidayat, 2012. Prosedur Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Indrawati, Rahma. 2008. Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciledug-Tanggerang.
- Keputusan Menteri Kesehatan No.647/2000. Registrasi dan Praktek Keperawatan mengukuhkan perawat sebagai salah satu profesi di Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia. Penerbit PPM.
- Kuncoro, Mudrajat, 2013. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi Keempat, Jakarta, Erlangga.

- Layuk, Elim. 2017. Pengaruh Pengetahuan, Sikap Dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management Vol. 2 No. 2 April-Januari 2017*
- Mangkunegara, A. Prabu, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manik, Ester. 2014. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Paramedis Di Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship. Vol. No. 2.*
- Masrukhin dan Waridin. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi & Bisnis. Vol. 7. No. 2.*
- Mathis, Jackson. 2002. Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumber daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Mediawati, A. S. 2000. Aplikasi konsep empati melalui pendekatan teori interpersonal hilegard peplau. Jakarta: Majalah Bina Sehat.
- Nasution, N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. Hadari. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nova, Rahadi Fitra. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Thesis. Fakultas Ekonomi. Universitas Sebelas Maret.
- Nurzaman, Nanan. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pegawai Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Thesis : Universitas Pasundan.

Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2012. *Sistem Kesehatan Nasional (SKN)*.

Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2010. *Klasifikasi Rumah Sakit*.

Peraturan Menteri Kesehatan NOMOR 560/MENKES/SK/IV/2003.
Tentang Rawat Inap

Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Andi.
Yogyakarta.

Quadratullah, Mohammad Farhan. 2013. *Analisis Regresi Terapan : Teori, Contoh Kasus, dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta : ANDI.

Rahmayanti, Rima. 2015. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Perawat Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Perawat Dalam Mempersiapkan ASEAN Economic Community (AEC). *Seminar Nasional & Call For Paper, Forum Manajemen Indonesia (FMI) Ke-7*

Ririn, A. 2007. Masalah Kurangnya Mutu Pelayanan Puskesmas Ditinjau Dari Sarana Petugas Pemberi Pelayanan Serta Program Dinkes .
<http://www.spicecoments.co>.

Rivai, Veithzal. 2001. Beberapa Upaya Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Profesional Staf Survei di Bank Pemerintah Bank Mandiri. Bank BRI, Bank BRI dan Bank BTN tahun 2000. *Jurnal Ekonomi Perusahaan*.

Riyanti, Gusti Ayu Riska. 2013. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada RSUD Dharma Usadha. *Jurnal Vol 2 No. 6 Manajemen Universitas Udayana*.

Robbins, Stephen, P. 2008. *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka. Dkk. Jakarta : Prenhallindo

- Sajaya, Hendi, Gunawan dan Eddy man. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat Pada Dokumentasi Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata Universitas Indonesia Timur Makasar. *Jurnal STIE Amkop*
- Saludung. 2007. Penilaian dan Peningkatan Kepuasan Pasien. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora. H Roymond. 2004. Pengaruh Pelaksanaan Rotasi Kerja Perawat Di Rumah Sakit Daerah DR. H Terhadap Kinerja Koesnadi Bondowoso. Tesis. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jembe
- Suarli. 2009. Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Suhartono. 2003. Usaha Menuju Keunggulan Kompetitif Perusahaan Dengan Memosisikan Kembali Peran dan Fungsi Sumber Daya Manusia : Suatu Kajian Teoritis. *Jurnal. Kajian Bisnis STIE Widya Wiwaha Yogyakarta. No.28.*
- Sulistyaningsih, Agustini. 2009. Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Karakteristik Individu, Locus of Control dan Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Klaten. *Excellent. (1):1*
- Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryawati. 2006. Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian).www.google.com diakses tanggal 29 November 2018

Tarigan, MHD Husni. 2014. Pengaruh Kompetensi Teknis Perawat Terhadap Kinerja Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di RSUD Batubara. Tesis FKM : Universitas Sumatera Utara.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit

Undang-Undang RI No.36 tahun 2004 Pasal 32. Hak Pasien.

Wibowo. 2012. Manajemen Kinerja. Rajawali. Pers. Jakarta

Yudistira, Cokorda Gede Putra. dan I Wayan Siwantara. 2012. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Ketua Koperasi dan Kompetensi Kecerdasan Emosional Manajer Koperasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer Koperasi di Kabupaten Buleleng. *Jurnal manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. (6):1 h: 99 – 108.