

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, A., Aziz. (2002). *Pengantar Dokumentasi Proses Keperawatan*, Jakarta : EGC
- Aritonga, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ana. (2008). *Kepuasan Pasien Di Tinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di RS TK. IV Dr M Yasin Watampone*. Tesis.
- Asmadi. (2008). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Brunner & Suddarth. (2002). *Keperawatan Medikal-Bedah*. Edisi 8. Jakarta : EGC.
- Endah, Rika, Nurhidayah. (2011). *Ilmu Prilaku Dan Pendidikan Kesehatan Untuk Keperawatan*. Jakarta : USU Press.
- Fajri, zul & Senja, Aprilia. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Difa publisher.
- Gerson, Richrard, f. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Lembaga Manajemen PPM.
- Gillies, D. (2006). *Nursing Management System Approach Secondedition*. WB Sanfers Company : Philadelphia.
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Aziz Alimul,A. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Edisi ke 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, philip. (2009). *Manajemen Pemasara*, Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi Dan Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. Lawrence. (2006). *Social Research Methods: Qualitatif And Quantitatif Approach*. USA : University Of Wisconsin Page.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.

- Nursalam. (2008). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu keperawatan*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan*. edisi 3. Jakarta : Salemba Medika.
- McEwen, Melanie. Will, Evelyn, M. (2011). *Theoretical Basis For Nursing*, Edisi 3. North Amerika and the Caribbean : A Macmillan Company
- Opiyatmo, A. (2007). *Kualitas Pelayanan Keperawatan*.
4. <http://klinis.wordpress.com>. Diperoleh tanggal 15 desember 2011.
- Pohan, I.S. (2007). *Jaminan mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta. EGC.
- Pasuraman. (2003). *Delivery Quality Service. Balancing Customer Perseption and Expectation* : New York The Press.
- Rizal. (2011). *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan SPSS 17.00*. Jakarta. Cipta Pustaka.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi & Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality dan satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Santroc, Jhon, W. (2002). *Perkembangan Masa Hidup*. Jakarta : Erlangga
- Witjaksono & Wiyono (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya : Erlangga.
- Zahrotul. (2008). *Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Perawat*. 3. <http://roc.uui.ac.id>. Diperoleh Tanggal 15 Desember 2011.