

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul H, A.Aziz. (2004). *Pengantar konsep dasar keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Edisi revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Capernito, L. J. (2000). *Buku saku diagnosa keperawatan*. Jakarta: EGC
- Depkes RI. (1989). *Dasar keperawatan, pandangan kini di bidang keperawatan perubahan dan masalah*. Jakarta.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM
- Gillies, DA. (1996). *Manajemen keperawatan suatu pendekatan sistem*. Alih Bahasa Sukmana, Dika & Editor Sudiyono. Philadelphia: W.B Sauder Company.
- Haffizurrachman. (2004). Mengukur kepuasan suatu institusi kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7.283 – 288.
- Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Desember 2007. <http://klinis.wordpress.com/>.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen pemasaran : analisis perencanaan implementasi dan kontrol*. Edisi XII. Jakarta: PT. INDEKS.
- Kusnanto. Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: EGC. 2003
- Mediawati, A. S. (2000). *Aplikasi konsep empati melalui pendekatan teori interpersonal hilegard peplau*. Jakarta: Majalah Bina Sehat.
- Nurachmah, E. (2005). Asuhan keperawatan bermutu di rumah sakit. Available : [Http : / www. Fikui. Or. Id](Http://www.Fikui.Or.Id). 05-01-2008
- Nursalam. (2002). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2003). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P. A. (2005). *Fundamental keperawatan : konsep, proses, dan praktik*. Jakarta: Salemba Medika
- Sugiyono. (2006). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, S. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan konsumen untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Wartoh dan Tarwoto . (2003). *Kebutuhan dasar manusia*. Jakarta: Salemba Medik.