

DAFTAR PUSTAKA

- Almana, L.O., Sudarmanto, Wekke, I.S. (2018). *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ardiana, A., Sahar, J., Gayatri, D. (2010). Dimensi Kecerdasan Emosional: Memahami dan Mendukung Emosi Orang Lain terhadap Perilaku Caring Perawat Pelaksana menurut Persepsi Klien. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Volume 13, No. 3, p : 133-138.
- Arifin, Johar & Prasetya, Heru Adi. (2015). *Manajemen Rumah Sakit Modern Berbasis Komputer: Mencakup Aspek Pemasaran dan Manajemen Keuangan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Asnawi, S.K., Wijaya, C. (2015). *Riset Keuangan: Pengujian-pengujian Empiris*. Jakarta: Gramedia.
- Atmawati, R., Wahyudin, M. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall. Surakarta: *Jurnal Daya Saing*, Program MM-UMS.
- Budiarto, E. (2015). *Metodologi Penelitian Kedokteran*. Jakarta: EGC.
- Darwin, E. (2014). *Etika Profesi Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Diah,Wike (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo semarang.
- Dwidiyanti, M. (2007). *Caring: Kunci sukses perawat/ ners mengamalkan ilmu*. Semarang: Penerbit Hasani.
- Easter, T.C., Wowor, M., Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *e-journal Keperawatan (e-Kp)* Volume 5 Nomor 1.
- Ginting, A.S. (2012). *Not Just A Smile*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Gumelar, M.S., & Kuntarto, N.M. (2012). *Academic Writing: Membuat Laporan Penelitian*. USA: GMP – Publishing.
- Hafsyah, L. (2012). *Hubungan Perilaku Caring yang Dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman*. Padang: Universitas Andalas.
- Harinaldi. (2015). *Prinsip-prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.

- Huffman, E.K. (2014). *Health Information Management*. Phisicians Record Compani Berwyn Illinous.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia.
- Kaihatu, T.S., Daengs, A., Indrianto, A.T.L. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya: Prins Media Publishing.
- Mc Eween, M. (2011). *Theoritical Basic for Nursing*. Philadelphia: Lippincott.
- Mulyadi. (2014). *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen (Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munhurrun, P., Ramseook, Bhivagee, S.D., Lukea, Naidoo, P. (2010). Service Quality in the Public Service. *International Journal of Mangement and Marketing Research*, Volume 3 Number 1, p : 37-50.
- Mustafiah & Rimawat, Eti. (2015). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi*. Semarang: UDINUS.
- Nooria, W. (2012). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam & Efendi, F. (2011). *Pendidikan dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. (2010). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing* Vol. 49.
- Pohan, I.S. (2010). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Polit, D.F. & Beck, C.T. (2014). *Essentials of Nursing Research (Appraising Evidence for Nursing Practice) edition 8th*. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Potter & Perry. (2013). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Jakarta: EGC.

- Purwanti, S., Prastiwi, S., Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News* Volume 2, Nomor 2, p : 688-699.
- Sastroasmoro, Ismael. (2013). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sudarmanto, Y.B. (2007). *Bahasa Indonesia: Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suhendra, G., Yulianto, E. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediator (Survei pada Pelanggan Bukalapak.com). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 51 No. 2, p : 58-67.
- Sukei, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, Volume 1, No. 1,p ; 15-24.
- Swarjana, I.,K. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tangkilisan, H.N.S. (2016). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia.
- Tjiptono, F. (2012). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Wasis. (2017). *Pedoman Riset Praktis untuk Profesi Perawat*. Jakarta: EGC.
- Wibowo, A. (2014). *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, D. Model Strategi Switching Barriers untuk Loyalitas Pasien Berbasis Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 9, No.2.
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yusuf, A.M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Yuwono, T., Silvita, I.S. (2013). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola.
- Zainal, V.R. (2014). *The Economics of Education: Mengelola Pendidikan Secara Profesional untuk Meraih Mutu dengan Pendekatan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.