

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswari, Keliat, B,A, Sabri, 2002, *Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Perilaku Caring Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*, Jurnal Keperawatan Indonesia. Vol.6 No. 2, hal 42.
- Anjaryani, Wieke.2009. "*Kepuasan pasien rawat inap Terhadap Pelayanan Perawat Di rsud Tugurejo Semarang*. Semarang, Tesis Universitas Diponegoro.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Azzizatunnisa, N. & Suhartini, 2012. Pengetahuan dan Ketrampilan Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Holistik di Indonesia Holistic Tourist Hospital. *Jurnal Nursing Studies*, Volume 1, pp.140-148.
- Jean Watson, 2005. *Caring Science as Sacred Science*. USA: FA. Davis Company.
- Depkes/WHO/PMPK-UGM.2003. *Implementasi Sistem Pengembangan Manajemen Kinerja Perawat dan Bidan (Pedoman dan Instrumen)*, Jakarta.
- Depkes RI, 2004. *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit*, , Jakarta, Direktorat Pelayanan Keperawatan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, direktorat Rumah Sakit Umum Dan Pendidikan.
- Depkes RI 2005, *Instrumen Evaluasi Penerapan Standart Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*, Jakarta: Dirjen R.I
- Desmita ,2007, *Psikologi Perkembangan Bandung* , Remaja Rosdakarya
- Hartati, T 2010, *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Dr. Soetomo Surabaya*, Buletin RSUD Dr. Soetomo Surabaya, Adi Print. Vol.12.
- Hidayat, A 2010, *Metode Penelitian Kesehatan*, Surabaya: Health Books Plubishing.
- Hadari, Nawawi. 2005. "*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta, Cetakan ke-4.Gajah Mada University Press.

- Jahja, Yulianty, 2008, *Hubungan Citra, Kualitas Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada SPBU Pertamina Gatot Subroto*.
- Kotler, P, Keller, KL, 2007, *Marketing Management*, Indonesia, PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kopelman, RE, 1986, *Managing Productivity In Organization*, USA, R.R Donnelley&Sons Company.
- Kusnanto, Guntarlin, S, Purnihasti, E, 2009, *Karakteristik Individu Dan Reward System Berhubungan Dengan Kinerja Perawat*, *Jurnal Ners Vol.4 No. 1* , hal 88.
- Mangkunegara, AA Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung PT.Remaja Rosdakarya.
- Morgan, R 2007, *Winning Back Upset Customer*, Jakarta, PPM.
- Muafi, 2010. Peran Self Managemen Praktice terhadap Kepuasan kerja karyawan. *Jurnal Keuangan dan Perbankan* Volume 14, pp.147-150.
- Muhlisin, A.& Ichsan, B., 2008. Aplikasi Model konseptual Caring dari Jean Watson dalam Asuhan Keperawatan. *Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697*, Volume 1, pp. 147-150.
- Nursalam, 2009, *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta, Salemba Medika.
- Nursalam, 2014, *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*, Jakarta, Edisi ke 4, Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Parasuraman,A, Zeithml,V, Berry,B, 1990, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York, The Free Press.
- Pohan, IS 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rahajeng, at al, 2010, *Citra Rumah Sakit Balimed Denpasar*, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol. 13, No. 01, hal 47-54.
- Robbins, Stephen (2003), *Perilaku Organisasi*, alih bahasa : Dr. Hadyana, Pujaatmaka. , Jakarta, Penerbit : PT. Prenhalinndo.
- Setiadi, N 2010, *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.

- Siegel, Gary And H.R. Marconi, (1989), *Behavioural Accounting*, Cincinnati Ohio, South Western Publishing Co.
- Sutisna, 2003, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Subyantoro, Arief. 2009. *Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman)*. Jurnal manajemen dan kewirausahaan, vol.11, no. 1, maret 2009: 11-19
- Tjiptono, F 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta, CV. Andi Ofset.
- Tjiptono, F 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang, Banyu media Publlishing.
- Utama, S 2003, *Memahami fenomena kepuasan pasien Rumah Sakit*, hal 8, diakses 11 november 2011 jam 23.00, <<http://printfu.org/read/memahami-fenomena-kepuasan-pasien-rumah-sakit>>>
- Wade, C, Tarvis, C, *Psikologi*, Jakarta, Erlangga.
- Wirawan (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori, Aplikasi, dan Penelitian*, , Jakarta, Salemba Empat.
- Woodward, V . M., 2008. *Profesional Caring: a contradiction in term*. *Journal of advanced nursing*, Volume 26(5), pp. 999-1004.
- Wysong, P . R. & Driver, E., 2009. *Patiens perception of nerses skill*. *Journal critikal care nurse*, Volume 29, pp. 24-37.
- Wiharti, Sunaryo & Purwaningsih, 2011. Pengembangan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisis Posisi Perilaku *Caring* perawat dengan Jendela Pelanggan. *Journal Ners*, Volume 6, pp. 21-30.