

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2016). Analisis Hubungan Kemampuan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kenyamanan dan Kepuasan Proses Interaksi dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi Tahun 2016. Tesis, Padang, Universitas Andalas, Indonesia.
- Ahmad, B.M. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Assalaam Medicare Sukoharjo. Tesis. Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia.
- Alamri, A., Rumayar, A., Kolibu, F. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 4, 4, 241-251.
- Alsaqri, S. (2016). Patient Satisfaction with Quality of Nursing Care at Governmental Hospitals, Ha'il City, Saudi Arabia. *Journal of Biology, Agriculture and Healthcare*, 6, 10, 128-142.
- Andriani, A. & Putra, H.A. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Interne Pria Dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014. *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah*, 2, (1).
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bauk, I., Kadir, A.R., Saleh, A. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013. Stikes Bina Bangsa Majene.
- Bowers, M.R., & Swan, J.E. (1992). Generic Versus Service Specific Dimensions of Service Quality: Does SERVQUAL Cover Hospital Health Care?. Unpublished Manuscript, University of Alabama, Birmingham, AL.
- Carpman, J., & Grant, M. (1993). *Design that Cares: Planning Health Facilities for Patients and Visitors*. Edisi 2, San Fransisco, CA : Jossey-Bass.

- Christasani, P.D., Satibi. (2016). Kajian Faktor Demografi terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13, (1), 28-34.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
- Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan DEPKES RI. (2012). *Modul Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional*. Jakarta : Departemen Kesehatan
- Donsu, Doli, J. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., Fatmasari, E.Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5, (4), 33-42.
- Elisabeth, Wakyani, S., Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Farahani, M., Shamsikhani, S., & Hezaveh, M. (2014). Patient Satisfaction with Nursing and Medical Care in Hospitals Affiliated to Arak University of Medical Sciences in 2009. *Nurse Midwifery Stud*, 3, (3), 1-3.
- Fottler, M., Ford, R., Roberts, V., & Ford, E. (2000). Creating a Healing Environment: The Importance of The Service Setting in The New Consumer-Oriented Healthcare System. *Journal of Healthcare Management*, 2, (45), 91-106.
- Freitas, J.S., Silva, A.E.B.C., Minamisava, R., Bezerra, A.L.Q., Sousa, M.R.G. (2014). Quality of Nursing Care and Satisfaction of Patients Attended at a Teaching Hospital. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 3, (22), 454-460.
- Salawangi, G.E., Kolibu, F.K., Wowor, R. (2018). Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna Kabupaten Sangihe. *Jurnal Kesmas*, 7, (5).
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6, (2), 116-126.
- Gupta, A., McDaniel J. C., & Herath S. K. (2005). *Quality management in service firms: sustaining structures of total quality service*. *Managing Service Quality*, 15, (4), 389-402.

- Hakim, A., Yassir, M., Nur, M. (2014). Pengaruh Hubungan Interpersonal dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Ruang UGD RSUD Salewangang Maros. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 4, (5), 541-548.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Herwyndianata, Balqis, Darmawansyah. (2013). Analisis Faktor yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat dalam Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Unit Rawat Inap RSU Anutapura Palu tahun 2013. Makassar, Universitas Hasanudin, Indonesia.
- Hidayah, N. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, 8, (2).
- Hidayati A.N., Suryawati C., Sriatmi A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2, 9-14.
- Iqbal, Muhammad & Agritubella, Syafrisar M. (2017). Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap RS PMC. *Jurnal Endurance*.
- Iman A.T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan).
- Kamilah, E. N. (2014). Pengaruh Keterampilan Mengajar Guru terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Akuntansi. Skripsi, Singaparna, Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia.
- Karaca, A., Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction with The Quality of Nursing Care. *Nursing Open*, 1-11.
- Maslita, K. (2017). Gambaran Kinerja Perawat Pelaksana diruang Rawat Inap Rumah Sakit Kabupaten Tangerang, Jakarta.
- Kemendes RI. (2010). *Modul Pelatihan Sistem Pemberian Pelayanan Keperawatan Profesional (SP2KP)*. Bandung : Direktorat Bina Pelayanan Keperawatan & Tehnisian Medik Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan.
- Khamida & Mastiah. (2015). Kinerja Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8, (2), 154–161.

- Komisi Akreditasi Rumah Sakit. (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit*. (Edisi 1). Indonesia.
- Krisnawati, T. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Jurnal Nursing News*, 2, (2), 314-320.
- Kuntoro, Agus. (2010). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kurniadi, A. (2013). *Managemen Keperawatan dan Prospektifnya Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Mandagi, F.M., Umboh, J.M.L., Rattu, J.A.M. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. *Jurnal e-Biomedik (eBm)*, 3, (3).
- Manuho, E., Warouw, H., Hamel, R. (2015). Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap CI RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Ejournal Keperawatan (e-Kep)*, 3, (2).
- Maria H. Bakri. (2017). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Marwati. (2016). Hubungan Kecerdasan Spiritual dan Budaya Organisasi dengan Perilaku Caring Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun Cirebon. Tesis, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia. Diakses dari http://perpus.fikumj.ac.id/index.php?p=show_detail&id=3320&keywords=
- Nanda, A.S. (2017) Pengaruh Kepemimpinan Displin Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UMP.
- Noor, J. (2017). *Metologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. (Edisi 1). Jakarta : Kencana.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. (2007). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. (Edisi 2). Jakarta: Salemba Medika.

- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta : ANDL.
- _____. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. (Edisi 4). Jakarta : Salemba Medika.
- _____. (2015). *Manajemen Keperawatan dan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*. (Edisi 5). Jakarta : Salemba Medika.
- _____. (2017). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. (Edisi 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Oktavia, N. (2015). *Sistematika Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta : Deepublish.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. (2001). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (2007). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10. (2015). *Tentang Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Khusus*.
- Pohan S., Imbalo. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan (Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan)*. Jakarta : EGC
- Putra, I Kadek, dkk. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo Pati. Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah.
- Rahayu, P., & Usman, S. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan*, 4, (1).
- Romaji, R., & Nasihah, L. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Non BPJS di RSUD Gambiran Kediri Jawa Timur. *Preventia: The Indonesian Journal of Public Health*, 3, (2), 143-147.

- Ruditya, A.N., Chalidyanto, D. (2015). Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 3, (2), 108-117.
- Sesrianty, V., Machmud, R., Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6, (2), 116-126.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14, (2).
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence from Pakistan. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 54.
- Sise, S. (2013). Hastalarin Hemsirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti (Satisfaction of Patients with Nursing Care). *Kocatepe Tıp Dergisi*, 14, 69-75.
- Siswono, D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta. Universitas Lampung, Indonesia.
- Suarli, S., dan Bahtiar, Y. (2012). *Manajemen Keperawatan : Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta : Erlangga.
- _____. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2015). *Metologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2017). *Metologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang., dan Susanti, E. F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Center For Academic Publishing Service.
- Sureskiarti, E., Zulaikha, F., Muflihatin, S.K. (2017). Pengaruh Penerapan Spiritual Leadership terhadap Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Aisiyah Samarinda. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5, (1).
- Sureskiarti, E. (2015). Pengaruh Spiritual Leadership terhadap Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di RSUD

- Dr. H. Soewondo Kendal. Tesis, Semarang, Universitas Diponegoro, Indonesia.
- _____. (2020). *Manajemen Keperawatan*. Banten : Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju.
- _____. (2020). *Pengaruh Spiritual Leadership Terhadap Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan*. Banten : Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju.
- Suryani, W. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, 4, 819-838.
- Swarjana, K.I. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. (Edisi Revisi). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tilman, R.J.D.J.A., Fouk, M.F.W.A., Rohi, E.D.R. (2019). Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Ruang UGD Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor-Leste. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 1, (1).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. (Edisi 2). Yogyakarta : Andi.
- Transyah, C.H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3, (1), 88-95.
- Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta : Trans Info Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36. (2014). *Tentang Tenaga Kesehatan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38. (2014). *Tentang Keperawatan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44. (2009). *Tentang Rumah Sakit*.
- Utami, Y.T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 8, (1).
- Weiss, S. A., & Tappen, R. M. (2015). *Nursing Leadership and Management Nursing Leadership (Sixth Edit)*. Philadelphia: F. A. Davis Company.

Zubayer, M., & Hoque, S. (2019). Healthcare Service Quality and In-patient's Satisfaction: An Empirical Investigation on Healthscape's Tangible Quality. *Global Journal of Arts, Humanities and Social Sciences*, 7, (5), 39-55.