

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R. (2011). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Jamkesmas di Ruang Rawat Inap Bangsal Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2011. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang, Jurusan Ilmu Keperawatan, Padang: Tidak diterbitkan.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Awinda, D. (2004). *Tingkat Kepuasan Pasien Perusahaan dan Pasien Pribadi Terhadap Mutu Pelayanan Ruang Rawat Inap Kelas III RS. Permata Bunda Medan. USU. Medan: Tesis master tidak diterbitkan.*
- Faztrack. (1 Juni 2012). *Definisi Pelayanan Prima atau Service Excellence*. Dikutip tanggal 5 Juli 2012, dari Faztrack Mind Engineering:
<http://gofaztrack.com/service-excellence/definisi-pelayanan-prima-atau-service-excellence/>
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba
- Ezeddin, S. (2011). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat Terhadap Pelaksanaan Model Praktik Keperawatan Profesional di Ruang Rawat Inap RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2011. Skripsi, Universitas Andalas, Program Studi Ilmu Keperawatan, Padang: Tidak diterbitkan.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Diponegoro, *Magister Ilmu Administrasi Program Pascasarjana*, Semarang: Tidak diterbitkan.
- Nasution, N. M. (2009). *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Prima di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan*. Skripsi, Universitas Sumatera Utara, PSIK, Medan: Tidak diterbitkan.
- Supryanto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Usahawan No. 05, Th. XXVI.

Hidayat, A. A. (2003). Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah (Edisi Pertama). Jakarta: Salemba Medika.

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Notoatmojo, S. (2005). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Menkes RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjut Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan

Menkes RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Menkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 27 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Sistem Indonesian Case Base Groups (CBGs).

Menkes RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2002). Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi. 99

Nursalam. (2008). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Katalog dalam Terbitan Kementerian Kesehatan RI Indonesia: Pusat Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2012

Soekidjo Notoatmodjo. 2009. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta : Rineka Cipta

Azwar, Azrul H. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. Tesis, Universitas Pengendalian Penyakit & Penyehatan Lingkungan:

<http://www.pppl.depkes.go.id/index.php?c=berita&m=fullview&id=209>

Ezeddin, S. (2011). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat Terhadap Pelaksanaan Model Praktik Keperawatan Profesional di Ruang Rawat Inap RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang Tahun 2011. Skripsi, Universitas Andalas, Program Studi Ilmu Keperawatan, Padang: Tidak diterbitkan.

Hasan, Iqbal. 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik. Jakarta: Bumi Aksara

Sudjana, Nana. 2001. Penelitian dan Penilaian Pendidikan. Bandung: Sinar Baru

Sugianto, Mikael. 2007. 36 Jam Belajar Komputer SPSS 15. Jakarta: Elex Media Komputindo

Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor

129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Menkes RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.