

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, Suparto. (2003). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, Tjandra Yoga. (2003). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-Press.
- Afiqi, Muhammad Anis. (2009). *Penelitian Korelasional*. [Online]. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/23272077/Penelitian-korelasional> [23 Juni 2010].
- Anastasia, Veronica dkk. (2003). *Interdependensi Antara Inovasi Jasa, Struktur Otonomi, Sistem Penilaian Kinerja dan Organizational Outcomes*. [Online]. Tersedia: <http://www.uajy.ac.id/jurnal/kinerja/Vol7-No.1-2003/Article-7-V7-N1-03.pdf> [3 Mei 2010].
- Ariani, R. Rahayu Dhika. (2009). *Kualitas Pelayanan Perawat ditinjau dari Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Perawat (Studi Deskriptif Analitik pada Perawat dan Pasien Rumah Sakit Paru Dr. H.A. Rotinsulu Instalasi Rawat Inap)*. Skripsi Sarjana pada jurusan Psikologi FIP UPI. Bandung: tidak diterbitkan.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariani, Mawaddah Novi dkk. (2008). *Laporan Metode Riset Pemasaran Analisis Perilaku Mahasiswa dalam memilih Multivitamin yang Dikonsumsi (Studi Kasus Mahasiswa di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya)*. [Online]. Tersedia: <http://www.slideshare.net/guestb59a8c8/laporan-multivitamin> [3 Mei 2010].
- Azzahy, Ghana Syakira. (2008). *Tentang Persepsi*. [Online]. Tersedia: <http://syakira-blog.blogspot.com/2008/11/tentang-persepsi.html> [11 Nopember 2009].
- Blake, Randolf & Sekuler, Robert. (2006). *Perception, Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Bungin, Burhan. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Fadilla, Tisya. (2008). *Hubungan antara Persepsi tentang Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS AQMA Cikampek*. Skripsi Sarjana pada jurusan Psikologi FIP UPI. Bandung: tidak diterbitkan.

- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hariyadi, Moh. (2009). *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Hutasoit, Budiawan. (2009). *UU ITE: Kasus Prita Mulyasari dan Kebebasan Berekspresi*. [Online]. Tersedia: <http://budiawan-hutasoit.blogspot.com/2009/06/uu-ite-kasus-prita-mulyasari-kebebasan.html> [23 Juni 2010].
- Indoskripsi. (2009). *Cara Pengukuran Persepsi Mahasiswa terhadap Profesi Pendidik*. [Online]. Tersedia: <http://www.infoskripsi.com/Theory/Teori-Cara-Pengukuran-Persepsi-Mahasiswa-Terhadap-Profesi-Pendidik.html> [11 Nopember 2009].
- Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Barat. (2008). *Rumah Sakit Bhayangkara Sartika Asih*. [Online]. Tersedia: http://lodaya.web.id/?page_id=30 [1 April 2009].
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurlaelasari, Ida. (2009). *Profil Perkembangan Karier sebagai Dasar Pengembangan Program Bimbingan Karier di Sekolah Menengah Atas (Studi Deskriptif terhadap Siswa SMA Plus Assalaam Bandung Tahun Ajaran 2008/2009)*. Skripsi Sarjana pada jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan FIP UPI. Bandung: tidak diterbitkan
- Rahmadi, Mardi. (2009). *Kode Etik Keperawatan PPNI*. [Online]. Tersedia: <http://one.indoskripsi.com/node/9657> [9 September 2009].
- Rakhmat, Jalaluddin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Raymond, Martin. (2003). *The Tomorrow People*. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.
- Riana, Raden Roro. (2009). *Kontribusi Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bumi X-Trans Bandung*. Skripsi Sarjana pada jurusan Psikologi FIP UPI. Bandung: tidak diterbitkan.

- RUU Keperawatan. (2009). *Undang-undang Keperawatan, Hak Perawat Indonesia untuk Mendapatkan Legislasi Profesi*. [Online]. Tersedia: <http://puskesmassungkai.wordpress.com/2009/08/30/undang-undang-keperawatan-hak-perawat-indonesia-untuk-mendapatkan-legislasi-profesi/> [9 September 2009].
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (2009). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono & Widodo. (2004). *Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tandya, Denny. (2009). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pelanggan*. [Online]. Tersedia: <http://id.shvoong.com/medicine-and-health/epidemiology-public-health/1860442-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-administrasi/> [11 Juni 2009].
- Tawi, Mirzal. (2008). *Hak Pasien dan Perawat*. [Online]. Tersedia: <http://syehaceh.wordpress.com/2008/06/18/hak-pasien-dan-perawat/> [9 September 2009].
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umardana, Raden Nano. (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Pertamina Jaya menggunakan Analisis Chi Square (X^2)*. [Online]. Tersedia: <http://library.gunadarma.ac.id/index.php?appid=penulisan&sub=detail&npm=10204780&jenis=s1fe> [7 Nopember 2009].
- Walgito, Bimo. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- Wiguna, Irfan Setya. (2007). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Armada Safari Suci Bandung*. [Online]. Tersedia: <http://dspace.widyatama.ac.id/handle/10364/946> [7 Nopember 2009].
- Wijono, Djoko Haji. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Vol. 2)*. Surabaya: Airlangga University Press.

Wikipedia. (2009). *Pasien*. [Online]. Tersedia: <http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien> [12 Oktober 2009].

Wikipedia. (2008). *Perawat*. [Online]. Tersedia: <http://id.wikipedia.org/wiki/Perawat> [9 September 2009].

Wikipedia. (2009). *Rumah Sakit*. [Online]. Tersedia: http://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_sakit [1 April 2009].

Yasir, Sugianto; Machasin & Rambat, Lupioadi. (2009). *Intim dengan Pelanggan, sebagai basis strategi bersaing*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

