

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, 2002, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, edisi kedua, Jakarta, UI Press.
- Alimul H, Aziz, 2003, *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*, Jakarta, Salemba Medika.
- Arikunto, Suharsimi, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Asih, Yasmin, et all, 2005, *Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*, Jakarta, EGC.
- Bandman. EL, Bandman. B, 1990, *Nursing Ethics Through The Lifew Span*, New York, Prentice Hall International Inc.
- Budi Utami, Sri., 2003, *Pelayanan di RS Telogo Rejo*, <http://www.suara merdeka.co.id/iptek/kesehatan/2003/0309/kes2.htm>;
- Chandra, Robby. I, 2004, *Etika Dunia Bisnis*, Yogyakarta, Kanisius.
- Dinas Kesehatan, 2004, *Asuhan Keperawatan: Etika Profesional dan Biotek*, Tidak Diterbitkan.
- Gaffar, la Ode Jumadi, 1999, *Pengantar Keperawatan Profesional*, Jakarta, EGC.
- Husin, 2002, *Pembinaan Kepala Ruang Terhadap Etika Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit DR Sarjito Yogyakarta*, Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan UGM, Tidak Diterbitkan.
- Irawati, Rossy, 2005, *Hubungan Antara Komunikasi, Sikap dan Keterampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ortopedi Prof. DR. Soeharso Surakarta*, Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan UMS, Tidak Diterbitkan.
- Kasmir, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler. P, 197, *Marketing Management Analysis, Planning Implementation, and Control*, 9th edition, New Jersey, Prentice Hall International, Inc.
- Kozier. B. Erb. G dan Oliveri. R, 1991, *Fundamental Of Nursing: Concept, Process and Practice* (4th Edition), California, Addison Wesley Publishing Company, Inc.
- Kusnanto, 2004, *Pengantar Profesi dan Praktek Keperawatan Profesional*, Jakarta, EGC.
- Lubis, Suhrawardi. L, 2000, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Marcello M. Andri, 2004, *Tidak Puas Terhadap RS. Hasan Sadikin*, <http://www.pikiran rakyat.com/main.php?Mod=>
- McGhie, Andrew, 1996, *Penerapan Psikologi Dalam Perawatan*, Yogyakarta, Andi Yogyakarta.
- Notoadmodjo, S, 2002, *Metode Penelitian Kesehatan*, Cetakan Kedua, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Priharjo, Robert, 2006, *Pengantar Etika Keperawatan*, Yogyakarta, Kanisius.
- Sarbaguna. BS, 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, cetakan kedua, Yogyakarta, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

- Sugiarto, Endar, 2002, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2005, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, CV. Alfabeta.
- Suryabrata, Sumadi, 1993, *Psikologi Kepribadian*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Suseno, Franz Magnis, 2001, *Etika Politik : Prinsip Modal Dasar Kenegaraan Modern*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Timbreza, Ft, 1994, *Bioethics and Moral Decision*, Manila, De LA Salle University Press.
- Tjiptono. F dan Diana, 2001, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar. H, 2004, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Wahyudi, Tri, 2005, *Hubungan Antara Layanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Wonogiri*, Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan UMS, tidak diterbitkan.
- Widagdo, 1999, *Ilmu Budaya Dasar*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Yamit. Z, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, edisi I, Yogyakarta, Ekonisa.