

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2015). *Presentase Penduduk Miskin Maret 2016 Mencapai 10, 86%*. <http://bps.go.id>. Diakses pada tanggal 15 April 2016.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagian Pendidikan dan Penelitian. Materi Pra Pendidikan Mahasiswa Keperawatan dan Kebidanan. *Keselamatan Pasien*. Surakarta : RSUD. Dr. Moewardi.
- Cahyono, J.B. Suharjo B.. (2008). *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Glowacki, Diane. (2015). Effective Pain Management and Improvements in Patients Outcomes and Satisfaction. *Critical Care Nurse.*, Vol 35: halaman 38
- Gulo, W..(2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Grasindo.
- Hidayah, Titik Nurul. (2015). Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Bukan Penerima Bantuan Iuran (BPJS Non PBI) terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Dokter Keluarga di Kecamatan Laweyan Kota Surakarta. *Tesis* (Tidak Diterbitkan). Fakultas Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Jenkinson, Crispin, Angela Coulter & Stephen Bruster. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation Using Data From In-Patient Survey In Five Countries. *Quality in Health Care*. Vol 14. Halaman 353-358.
- Jennings, Natasha & Stuart Clifford et al. (2015). The Impact of Nurse Practitioner Service on Cost, Quality of Care, Satisfaction and Waiting Times in The Emergency Department: A systemic Review. *International Journal of Nursing Studies*. Vol 52. Halaman 421-435.
- Joint Commission International. (2016). *International Patient Safety Goals*. USA : Foundation of Accreditations.
- Kawahe, Monika, Crisye K. F. Mandagi, dkk. (2015). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado*. Vol 4. No 4.

- Kotler & Keller, and Philip. (2009). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementations, and Control*. Prentice Hall.
- Kurnia. (2008). Analisis Kepuasan. Fisip UI, Jakarta, Indonesia.
- Lestiani, Pratidina. (2011). *Mutu Pelayanan – Kepuasan Pelanggan*. <https://pratidinalestiyani.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 06 Oktober 2016.
- \_\_\_\_\_, Nasution. (2016). *Chapter II - Analisis Kepuasan Pasien*. [www.Repository.usu.ac.id](http://www.Repository.usu.ac.id). Diakses pada tanggal 06 Oktober 2016.
- Machfoedz, Ircham. (2008). Statistika Nonparametrik. Yogyakarta : Penerbit Fitramaya.
- Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoatmodjo,S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S. (2007). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo,S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Penerbit Salemba Medika.
- Peraturan Presiden No. 12. Tahun 2013 pasal 42. *Kendali Mutu dan Biaya penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. Hal: 35.
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 1144 Tahun 2010 pasal 1. *Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. Hal: 2.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit EGC.
- Pratiwi, Kartika Gita. dkk. (2014). *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan Baru*, Vol. 1 No. 2 hal. 2.

- Putri, Asih Eka. (2014). *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*. Jakarta : CV. Komunitas Pejaten Mediatama.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2001). Kepuasan Pelanggan. *Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*. Hal 42-47.
- Susila & Suryanto. (2015). *Metodologi Penelitian Retrospective/ Ex Post Facto Case Control Causal Correlation*. Klaten : BOSSSCRIPT.
- Rekam Medis. (2016). Profil dan Data RSUD Kota Surakarta.
- Richards, Morgan K. & Adam B. Goldin, (2015). Patient – Centered Care Quality: Activating The Systems And The Patient. *Seminars In Pediatric Surgery*. Vol 24. Halaman 319.
- Tjiptono, F. dan Chandra. (2011) . *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta.
- Trisnaeni, Febri. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sugai Raya Kabupaten Kubu Raya. *Naskah Publikasi*. Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia.
- Trisnawati, Komang. (2015). Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes Dan Jkn Di Rsup Dr.sardjito Yogyakarta. *Tesis*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Vogus, Timothy J., (2016). When the Customer Is The Patient: Lesson From Healthcare Research On patient Satisfaction and Sevice Quality Ratings. *Human Resource Manangement Review*. Vol 26. Halaman 40.
- Yulia, Sri. (2010). Pengaruh Pelatihan Keselamatan Pasien terhadap Pemahaman Perawat Pelaksana Mengenai Penerapan Keselamatan Pasien di RS Tugu Ibu Depok. *Tesis* tidak dipublikasikan. Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia.
- Yuniarti, Siti. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Alkadrie Kota Pontianak. *Skripsi* tidak dipublikasikan. Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia.