DAFTAR PUSTAKA

Aditama, T.Y. 2014. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Akbar, M.I. & Ahmad, L.O.A.I. 2020. Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara. *Jurnal KEsehatan Masyarakat Celebes*, 1(04): 1–10.

Akbiyik, A., Korhan, E.A., Kiray, S. & Kirsan, M. 2020. The Effect of Nurses' Leadership Behavior on the Quality of Nursing Care and Patient Outcome. *Creative Nursing*, 26(1).

Amalia, N. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal*. Universitas Muhammadiyah Semarang.

Asmadi 2012. *No Teknik Prosedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan*. Jakarta: Salemba Medika.

Asmuji 2014. *Manajemen Keperawatan□: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ar Ruzz Media.

Astuti, D. 2017. Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesma. *Higeia Journal Of Public Health Research And Development*, 1(3).

Azwar, A. 2013. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.

Bandyopadhya, B. & Copens 2015. Six Sigma Approach to Heatlhcare Quality and Productiviti Management. *International Journal of Quality Productivity Management*, 5(1).

Bauk, K.S. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene*. STIKes Bina Bangsa Majene Mamuju.

Bungin, B. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo.

Donabedian, A. 2017. *The Definition of Quality and Approaches to Its Assesment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.

Febriani, K.S. 2018. *Hubungan Motivasi Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Kanor Kabupaten Bojonegoro*. STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun.

Gerson 2012. *Hierarchical Linear Modeling*. North Carolina: Sage Publications Inc.

Gibson, J.L. 2011. *Organizations Behaviour, Struture, Processes*. Dallas: Business Pub.

Gilies, D.A. 2011. *Manajemen Keperawatan: Suatu Pendekatan Sistem*. Kedua ed. Chicago: W.B. Saunders Company.

Gunawaty, D., Utama, S. & Juanita 2020. Effect of Nurses'Motivation on Quality of Nursing Services in Imelda General Hospital, Medan. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 3(2).

Hafid 2014. Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2).

Hasibuan, M.S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revisi ed. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hee-Jung, S. & Sang-Mi, L. 2016. The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self Leadership and the Quality of Nursing Service. *J Korean Acad Nurs Adm*, 22(3): 220–229.

Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Hidayat 2012. *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Jufrizen 2017. Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Perawat: Studi Pada Rumah Sakit Umum Madani Medan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(1).

Kania, L. 2017. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Perawat dengan Peningkatan Kinerja Perawat Pelaksana di RS Permata Pamulang. *Open Journal Masda*, 1(1).

Kemenkes RI 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*.

Kemenkes RI 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor HK.02.02/MENKES/148/2010 tentang Izin dan Penyelenggaraan Praktik Perawat.*

Kemenkes RI 2018. *Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Biro Komunikasi Dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kontesa, M. 2014. Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruangan Dengan Motivasi Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Rasidin Padang Tahun 2014. *Artikel STIKes MERCUBAKTIJAYA*, 1(1).

Kuntoro, A. 2011. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Kusnanto 2019. *Perilaku Caring Perawat Profesional*. Surabaya: Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.

Linggardini, K. 2013. *Hubungan Supervisi Dengan Pendokumentasian Berbasis Komputer yang Dipersepsikan Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Banyumas Jawa Tengah*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Machmud, R. 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Padang: Universitas Andalas.

Muninjaya, G.A. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Mustikasari 2017. Strategi Pemantauan indikator mutu pelayanan keperawatan dalam upaya Peningkatan Produktivitas dan Efisiensi Rumah Sakit. *Rakernas Persi XIII*. Palembang: Rakernas Persi XIII Palembang 27 Juli 2017.

Nursalam 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Pane, Y.W. 2019. Pengkajian Keperawatan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan kepada Pasien di Rumah Sakit. *OSF Preprints*, 1(1).

Parasuraman 2014. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.

Potter, P.A. & Perry, A.G. 2012. *Fundamental of Nursing*. Jakarta: EGC.

Ratnasari, F.D. 2018. *Gambaran Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Kepuasan Pasien di IGD Puskesmas Punggelan Kabupaten Banjar Negara*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Rivani, M.S. 2020. *Hubungan Efektifitas Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jkn-Kis Bpjs Kesehatan Di Klinik Dharma Usada Barabai Tahun 2020*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyar Al Banjari Banjarmasin.

Robbins, P.S. & Coutler, M. 2016. *Human Resources Management*. 16, Jilid ed. Jakarta: Salemba Empat.

Santos, J.L.G. dos, De Pin, S.B., Guanilo, M.E.E., Balsanelli, A.P., Erdmann, A.L. & Ross, R. 2018. Nursing Leadership and Quality of Care in a Hospital Setting: Mixed Methods Research. *Rev Rene Journal*, 19(1).

Shin, N. & Park, J. 2018. The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing. *Asian Nurs Res (Korean Soc Nurs Sci)*, 12(3): 203–208.

Siagian, S.P. 2014. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.

Simamora, H. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Simanjuntak, E. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Umum Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai*. Universitas Sumatera Utara Medan.

Suarli, S. & Bahtiar 2012. *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga.

Suharti, S. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit Umum Islam Faisal Makassar*. Universitas Islam Negeri Makassar.

Suratno, K., Ariyanti, S., Kadar & Kusrini, S. 2018. The Relationship between Transformational Leadership and Quality of Nursing Work Life in Hospital International. *International Journal of Caring Sciences*, 11(3).

Swarjana, I.K. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan: Tuntunan Praktis Pembuatan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*. Tiga ed. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Triwibowo 2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM.

Undang-Undang nomor 38 tahun 2014 Tentang Keperawatan.

Wati, W. 2018. *Analisis SWOT dalam upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS. TK. III Reksodiwiryo Padang*. Universitas Andalas Padang.

Wulandari, R. & Supriyanto, S. 2017. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Surabaya Health Advocacy.

Yudiarso, A.W. 2017. Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal al–Hikmah*, 5(1): 41–53.