

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alligood, M.R., & Tomey, A.M. 2006. *Nursing theorist and their work*. United State of America: Mosby.
- Asmadi, 2008. *Konsep Dasar Keperawatan*, Jakarta: EGC.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Tehnik Procedural Keperawatan Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien*. Jakarta: Salemba Medika.
- Aunurrahman. 2009. *Belajar dan Pembelajaran*. Bandung : Alfabeta.
- Basford, Lynn dan Slevin. 2006. *Teori & Prahek Keperawatan. Pendekatan Integral pada Asuhan Pasien*. Jakarta: EGC.
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Christensen, Kenney. 2009. *Proses Keperawatan Aplikasi Model Konseptual*. Ed.4. Jakarta: EGC.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih diantara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito. Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia Kuliah Dasar edisi kelima*. Jakarta: Professional Books.
- Ellis, B. and Gates, R. J. 1995. *Interpersonal Communication in Nursing*. Churchill Livingstone.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hufi, Ahmad Muhammad Al. 1995. *Akhlaq Nabi Muhammad SAW*. Bandung: Gema Risalah Press.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial. Edisi Kedua*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Lipe, Saundra K. & Beasley, Sharon. 2004. *Critical Thinking in Nursing: A Cognitive Skills Workbook*. U.S: Lippinkot Williams & Willkins.
- Marcel, Danesi. (2010). *Pesan, Tanda, dan Makna*. Yogyakarta: Percetakan Jalasutra.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. 1997. *Commitmen in the Workplace Theory, Research & Application*. California: Sage Publication.

- Monica, Elaine L La. 1998. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan: Pendidikan Berdasarkan Pengalaman*. Jakarta: EGC
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mubarak, Wahid Iqbal dan Chayatin, Nurul. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat. Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prastowo, Andi, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Potter, P.A. & Perry, A.G. 2005. *Fundamental Keperawatan volume 1*. Jakarta: EGC.
- Purwanto, Ngalm. 1999. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rakhamat, Jalaludin, 1994., *Psikologi Komunikasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Riyadi S, Purwanto T. 2009. *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Jakarta : EGC.
- Saam, Zulfan & Wahyuni, Sri, 2014. *Psikologi Keperawatan*: Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Saifuddin, Abdul Bari. 2009. *Buku Acuan nasional Pelayanan Kesehatan Material dan Neonatal*. Jakarta: PT Bina Pustaka Prawiroharjo.
- Taufik, Tata. 2012. *Etika Komunikasi Islam*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tim Syamil Qur'an. 2010. *Syaamil Quran Terjemah Tafsir Per Kata*. Bogor: Syaamil Quran.
- West, Richard, & Turner, Lynn H. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta.: Salemba Humanika.
- Watson J. *Nursing: The Philosophy and Science of Human Caring*. Bloude, Colo: The Colorado Associated University Press (1979)
- Zeithaml, V., Parasuraman, Leonard Berry. L. 1990. *Deleverly Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. USA :Free Pres Collier Macmillan Publisher.

### **Tesis dan Skripsi**

- Collein, Irsanty. 2010. *Makna Spiritualitas pada pasien HIV/AIDS dalam konteks asuhan keperawatan di RSUP dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta*. Tesis pada Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Tidak Diterbitkan
- Puti, Widya Chitami. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Tidak diterbitkan.

Ustmani, Gimy. 2011. *Konsep Dasar Keperawatan*. Universitas Muhammadiyah Jakarta. Tidak Diterbitkan.

Widiharti, Sunaryo, & Purwaningsih. 2011. *Pengembangan Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisis Posisi Perilaku caring Perawat dengan Jendela Pelanggan*. Skripsi pada STIKES Insan Unggul Surabaya. Tidak diterbitkan.

### **Jurnal**

Biro Hukum dan Organisasi Departemen Kesehatan. 2008. *Jurnal Hukum Kesehatan*, 180, 74. Jurnal Biro Hukum dan Organisasi, Setjen Departemen Kesehatan RI.

Carruth, Ann K, Steele S, Moffett B, Rehmeier T, Cooper C, Burroughs R. 1999. *The Impact of Primary and Modular Nursing Delivery Systems on Perceptions of Caring Behavior*. *Journal of Nursing Science*, 26(1), 95-100. School of Nursing, Southeastern Louisiana University

Ebrahimi, Hossein ,Hossein Namdar, & Maryam Vahidi. 2012. *Quality of Nursing Care in Psychiatric Wards of University Hospitals in Northwest of Iran from the Perceptions of Nurses*. *Journal of Nursing Science*, 1(2): 79–84. Diakses pada <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles> (3 April 2015, 14:10)

Freddy, Ricky, M. Irfan Islamy, & Soesilo Zauhar Mardiyono. 2014. *Defining Good Public Health Services from Its Satisfactory Perspectives: A Study on Patient Satisfaction at Arifin Achmad General Hospital of Pekanbaru of Indonesia*. *Jurnal Faculty of Administrative Science*, 4(9), 29-30. University of Brawijaya

Hadjam, M Noor Rochman. 2011. *Efektivitas Pelayanan Prima sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Rumah Sakit*. *jurnal Psikologi*, 2, 105 – 115, Universitas Gadjah Mada.

Haryanto, Jony Oktavian & Ollivia. 2009. *Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura*. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2 (14), Universitas Kristen Satya Wacana.

Hei, Kuang Ching, Maya Khemlani David, Lau Su Kia and Ang Pei Soo. 2011. *Openings and Closings in Front Counter Transactions of Malaysian Government Hospitals*. *The Journal of the South East Reseach centre for Communication and Humanities*, 3, 13-30. Faculty of Languages and Linguistics, University of Malaya, Kuala Lumpur.

R.N, Jane Cioffi PhD. 2006. *Culturally Diverse Patient–Nurse Interactions on Acute Care Wards*. *International Journal of Nursing Practice*,12, 319–325. University of Western Sydney.

Suyanti, Nurfika Asmaningrum, & Anisah Ardiana. 2014. *Perspektif Pasien dengan Perlindungan Sosial Kesehatan tentang Peran Advokasi Perawat di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Paru Jember*. *Jurnal Kesehatan*, 2 (1), Universitas Jember.

Tang, Wai Mun, Chi-Yang Soong, Wen Chieh Lim. 2013. Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Journal of Nursing Science*, 3(2), 51-56. International Medical University.

Wicaksono ,Denys Yanuar & Dian Prawesti. 2012. *Kiat Keperawatan (caring) dalam Meningkatkan Mutu Keperawatan*. Jurnal STIKES, 5 (2), STIKES RS Baptis Kediri.

### **website**

National Institute of Health. 2012. *The Integrality of Situated Caring in Nursing and the Environment*. Diakses pada <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3402335/> (27 Maret 2015, 13:40)

National Institute of Health. 2014. *Baccalaureate nursing Students' perspectives on learning about caring in China: a qualitative descriptive study*. Diakses pada <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3944811/> (27 Maret 2015, 14:05)

National Institute of Health. 1999. *The Impact of Primary and Modular Nursing Delivery Systems on Perceptions of Caring Behavior*. Diakses pada <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9921572> (28 Maret 2015, 15:10)

Diakses pada <https://personalitymentariwardhani.wordpress.com/the-best-nursing/> (28 Maret 2015, 15:22)