

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2004) *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: UI Press
- Atmojo, N. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan ketiga, Jakarta: Rineka Cipta
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). *Job Satisfaction and the Good Soldier: The relationship between affect and employee citizenship. Academy of Management Journal*. 26. 587-595.
- Bolino, M.C., Turnley, W.H., dan Bloodgood, J.M. (2002). *Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organization. Academy of Management Journal*. Vol. 7, No. 4, 2002 pp. 502 – 522.
- Damayanti. (2013). Pengaruh Struktur Aktiva, Ukuran Perusahaan, Peluang Bertumbuh dan Profitabilitas terhadap Struktur Modal (Studi Pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Perspektif Bisnis* , Volume 1, 17-32.
- Departmen Kesehasatn Republik Indonesia. (2005). *Rencana Strategi Departemen Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta

- Ghozali, Imam. (2005). Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan program SPSS, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima). Semarang: Univesitas Diponegoro
- Hardiningtyas, Dwi. 2004. Pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada pegawai PT. (Persero) pelabuhan Indonesia. Tesis Universitas Airlangga Surabaya.
- Imbalo, S., (2006). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta: EGC.
- Irawan, B. (2012). Dimensi Kualitas Layanan: Konsep dan Perkembangannya. Jurnal ISEI Jember. 2.12-19.
- Jayanti, P. (2010). Perbedaan Citizenship Behaviour Antara Pegawai dengan Tipe Kepribadian Ekstrovert dan Introvert. UNSUD: Medan.
- Joyce, E.; Judge, Timothy A. (2004). *Personality and Transformational and Transactional Leadership: A Meta-Analysis. Journal of Applied Psychology* 89 (5): 901–910.
- Kurniasih, Imas dan Berlin Sani. (2014). Implementasi Kurikulum 2013: Konsep dan Penerapan, Kata Pena, Surabaya.

- Lisa Ford. 2003. *How to Provide Gold Standart Customer Service. The Bullet Proff Manager Series. Crestcom Trainer to the world.*
- Matondang, Z. (2009). Validitas dan Reliabilitas Dalam Suatu Instrumen Penelitian. *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED* , 87-97.
- Organ, Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., dan Bachrach, D.G. (2000). "Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review of Theoretical Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*. 26 (3): 513-563
- Pohan. (2003). *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: Dasar-dasar*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Prabowo, Tjahjo. 1999. *Desain Dasar I (Desain Dua Dimensional) Desain Dwi Matra*. Surakarta : UNS Press
- Prafitri, L. D. (2012). Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Ruang Kebidanan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. Volume 4.
- Prastiwi, E. N., & Ayubi, D. (2008). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. *Makara Kesehatan* , 12, 42-46.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar

- Riduwan. 2005. Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Robbins & Judge, (2009). Perilaku Organisasi (*Organizational Behavior*), Jakarta: Salemba Empat.
- Sahri, Z., & Subagyo, A. (2012). Pengaruh Iklim Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Puskesmas Kalijero Lampung. *Jurnal Kesehatan Mitra Lampung* , 149-158
- Sarafino, E. 1990. *Health Psychology : Biopsychosocial Interactions*. New York : John Wiley & Sons
- Sigit, A., Keliat, B. A., & Hariyati, T. S. (2011). Fungsi Pengarahan Kepala Ruang Dan Ketua Tim. *Jurnal Keperawatan Indonesia* , *Vol. 14*, 83-88.
- Sudjana, N. (2004). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriyanto, A. (2006). Manajemen Bangsal Keperawatan, Jakarta: EGC Kedokteran
- Turnipseed, D., dan Murkison, G. (1996). *Organization Citizenship Behaviour an Examination of the influence of the Workplace. Leadership and Organization Development Journal*. Vol 17/2, 42-47 13-40

- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiyah, Z. (2006, Desember). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal manajemen pelayanan kesehatan* , 177 - 184.
- Tobing (2008). Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dokter RSUD Dokter Sudarso Pontianak Bulan Oktober Tahun 2008, in Pascasarjana FKM UI, UI: Depok.
- Yanti, R. I., & Warsito, B. E. (2013, November). Hubungan Karakteristik Perawat, Motivasi, Dan Supervisi Dengan Kualitas Dokumentasi. *Jurnal Manajemen Keperawatan* , 107-114.