

## DAFTAR PUSTAKA

Afifah, Nur. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Bulanan Flat di PT BPR Tanjung Tani Kediri". Skripsi tidak diterbitkan. Kediri: Universitas Islam Kediri, 2015.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002.

----- *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT. Rineka Cipa, 1995.

Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.

Dodi, Limas. *METODOLOGI PENELITIAN: science methods, metode tradisional dan natural setting, berikut tehnik penulisannya*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015.

Fauzia, Ika Yunia. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip Semarang, 2005.

Ghozi. "Hubungan antara Altruisme Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Al-Arafah Kota Kediri". Skripsi tidak diterbitkan. Kediri: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2012.

Gunawan, Imam. *Pengantar STATISTIKA INFERENSIAL*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2016.

Hardipurba. "Delapan Dimensi Kualitas David Grvin". (<http://hardipurba.com/?p=45> , diakses 25 januari 2017)

Irawan, Hadi. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elek Media Komposindo, 2002.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.

-----, *Manajemen Pemasaran di Indonesia. Edisi Pertama* . Jakarta: Salemba Empat, 1999.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006

- Nasution, M.N. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Press, 2010.
- Purwanto. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk psikologi dan pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- , *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- “Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI)”. Universitas Islam Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2008.
- Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- , *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, cetakan kesembilan. Bandung: Alfabeta, 2013.
- , “Kualitas Pelayanan”. Ridwan202.wordpress.com, diakses tgl 16 mei 2017.
- Santoso, Purbayu Budi dan Ashari. *Analisis dengan Microsof Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metodologi Penelitian Suvey*. Jakarta: Pustaka, 1990.
- Sevilla, C. G, dkk. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: UII Press, 1993.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- , *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sujarweni, Wiratna. *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi dan Umum*. Yogyakarta: Ardana Media, 2007.
- Sumarni, Murti dan Salamah Wahyuni. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2006.
- Suliyanto. *Ekonomi Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2011.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Pres, 2005.

Syarif.” Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Gambiran”

<http://rsudgambiran.com/sejarah/>

diakses pada tanggal 2 Februari 2017.

Tim Departemen Kesehatan RI. *Standar Asuhan Keperawatan, cet. VI*. Jakarta: Sagung Seto, 1998.

Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2000.

Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik Edisi kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.

Wahyuni, Arlinda Sari dan Rina Amelia. *Hubungan Pelaksanaan Carative Caring I pada Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Haji Adam Malik Medan, Artikel Penelitian*. Sumatera Utara: Fakultas Kedokteran Universitas, 2008.

Widarjono, Agus. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.

Yusriyah, Azarine. “Pengertian Bpjs Kesehatan dan Siapa Saja Pesertanya”. (<http://www.bpjs-kesehatan.net/2015/07/pengertian-bpjs-kesehatan-dan-siapa.html>, diakses tanggal 16 Januari 2016).

Zuraidah, *Statistik Deskriptif*, Kediri: STAIN Press, 2011