

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Narbuko. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adhanari. 2005. *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Maharani Handicraft di Kabupaten Bantul*. Semarang: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Anis R.H. 2009. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah*. Jurnal Kesehatan UM Surabaya.
- Anwar, Bahri. 2004. *Dislipidemia Sebagai Faktor Resiko Jantung Koroner*. Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara.
- A. Supratiknya. 1995. *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: PT Kanisius
- Azwar, A 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Azwar, A 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Saifuddin. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiastuti. (2002). *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, (online), ([http// www//klinik.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diunduh pada tanggal 2 januari 2015](http://www//klinik.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan-diunduh-pada-tanggal-2-januari-2015))
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Depkes RI. 2008. *Panduan Pelayanan Antenatal*. Jakarta : Depkes RI
- Effendy, Onong. 1994. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fajar, Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktik* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Fanani, Achmad. 2013. *Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Merkid Press Yogyakarta

- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Gunawati & Hartati, 2006. *Hubungan antara Efektivitas Komunikasi MahasiswaDosen Pembimbing utama skripsi dengan stres dalam Menyusun skripsi pada mahasiswa program Studi psikologi fakultas kedokteran Universitas Diponegoro*. (online). (Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Vol. 3 No. 2, 2006 dibuka dari situs: <http://www.undip.ac.id> pada 27 Maret 2011)
- Hafizurrachman.2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran indonesia. Vol.54. No.7
- Hardjana,AM. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Hidayat.2010. *Metode Penelitian Kebidanan & tehnik Analisa Data*.Jakarta : Salemba Medika
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. 2004. *Marketing Management*. 12ed., Person Education, Inc. New Jersey
- Kotler,2007. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Keenam. Bogor: Ghalia Indonesia
- Kotler, Amstrong. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo.
- Lusa, J. 2007. *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit* (online). (<http://jsofian.wordpress.com> diakses pada 19 Oktober 2013)
- Mansjoer. 2000. *Kapita Selekta Kedokteran*. Media Aescuplasius FKUI: Jakarta.
- Manuaba. 2008. *Ilmu Kebidanan, Kandungan dan KB*. Jakarta : EGC
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Mandar Maju
- Mulyana, Deddy. 2000. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurhayati, Fransiska. 2011. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan di Bidan Praktik Swasta Pare, Kediri*. (online) ([http%3A%2F%2Fml.scribdcom%2Fdoc%2F183861083%2Fkepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-kebidanan-di-bidan-praktek-swasta-tahun-2011](http://3A%2F%2Fml.scribdcom%2Fdoc%2F183861083%2Fkepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-kebidanan-di-bidan-praktek-swasta-tahun-2011)). Diakses tanggal 10 Maret 2014)

- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasurahman A, Zeithmal V.A., and Berry., 1990. *Delivering Quality Service*. London : Collier Macmillan Publishers.
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan* .Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Potter & Perry. 1994. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi4. Jakarta: EGC.
- Rakhmat, J. 2001. *Psikologi komunikasi*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy. 2011. *Organizational behavior*. Fourteenth Edition. Pearson education. New Jersey
- Rosmawaty. 2010. *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Bandung : Widya Padjadjaran.
- Sari, ID 2008, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Offset.
- Saifudin, dkk. 2002. *Buku Acuan Nasional Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta : Bina Pustaka
- Saifudin. 2005. *Buku Acuan Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Yogyakarta : Yayasan Bina Pustaka Pustaka Sarwono Prawirohardjo
- Saifuddin, Abdul Bari. 2006. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kontrasepsi*. Jakarta : Penerbit Yayasan Bina Pustaka Sarwono Prawirohardjo.
- SDKI. 2010. *Angka Kematian Ibu Di Indonesia. Jawa tengah*.(online). (<http://lifestyle.okezone.com>. angka kematian ibu di Indonesia. Diakses tanggal 8 juli 2012 pukul 13.00 WIB)
- Soejadi,1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta : Kartika Bina
- Somad, dkk .2014. *Manajemen Komunikasi*. Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Supratiknya, A. 1995. *Komunikasi antar pribadi: Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius
- Suranto, AW. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suryawati, dkk. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*.
- WHO. 2006. *Pelayanan Kesehatan Maternal*. Jakarta : Media Aesclapius Press