

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. (2002). *Psikologi Sosial*. Jakarta : Rineka Cipta
- Anjaryani,Wike Diah. (2009). *Kepuasan pasien rawat INAP terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Thesis. Universitas Diponegoro Semarang
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar, Saifuddin. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifuddin. (2009). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar., (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara
- Delimunthe, Ritha.F, Hedy.B.Z & Puspita .(2007). *Analisis persepsi pasien partikular tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas di ruang rawat INAP RS islam Malahayati Medan*. Jurnal universitas Sumatra Utara
- Dibilang Idiot Pasien laporkan Rumah Sakit* . (2013,07 juni). On-line: Tempo. Co. Akses: 11 september 2013
- Garungan.Dipl. Psych. (2004). *Psikologi Sosial* . Bandung : Refika Aditama
- Gunarsa, Singgih D, & Gunarsa, Ny. Singgih D. (2008). *Psikologi perawatan*. Jakarta : gunung mulia
- Hadi, S., (2000). *Metodologi research*. Jilid II. Yogyakarta : Andi Offset
- Jariah, Ainun. (2011). *Analisis Kemampuan Intelektual dan Motivasi terhadap Kinerja Dosen*. Skripsi STIE widya gama lumajang
- Jayanti,Evie. (2012). *Hubungan kuakitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat INAP*. Skripsi Fakultas Psikologi.Universitas Katolik Soegijapranata Semarang
- Karyawan RS UKI Unjuk Rasa, Pasien Terlantar*. (2012,12 september). On-line: Tempo . co. Akses :10 september 2013
- Kasiana, & Heryati, & Ismail. (2009). *Sosiologi keperawatan*. Buku kedokteran EGC

Mubarak, Wahit Iqbal.(2009).*Sosiologi untuk Keperawatan : Pengantar Dan Teori*.Jakarta: Salemba Medika

Muin,Indianto. (2006).Sosiologi: Erlangga

Mulyaningsih. (2011). *Hubungan berpikir kritis dengan perilaku caring perawat di RSUD Dr.Moewardi Surakarta*. Tesis FIK Universitas Indonesia

Mundakir.(2006). *Komunikasi dalam keperawatan aplikasi dalam pelayanan*.Yogyakarta:Graha Ilmu

Onny, B. (1985). *Etika Keperawatan*. Jakarta: Bharatara Karya Aksara

Pohan, Imbalo S.(2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran. EGC

Prahara wati,alif.wiji. (2011). *Strategi radio komunitas islam dalam memperoleh simpati pendengar*.skripsi IAIN Walisongo

Satrianegara,M.F.& Saleha. (2009). *Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika

Sudarma, Momon. (2008). *Sosiologi untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif , kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono.F . (2006). *Manajemen jasa* . Yogyakarta: Andi Offset

Wasana,Omega Septiana Aditya. (2008). *Perilaku Prososial Perawat Ditinjau Dari Empati Pada Pasien*. Skripsi.Fakultas Psikologi. Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Winarsunu, tulus. (2009). *Statistik Dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: UMM Press

<http://umaiyah.wordpress.com/2010/11/04/simpatidandempatiyangsemakinlangkahdibumipertiwi/>