

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI.
- Friedenberg, Lisa, 1995. *Psychological Testing, Design, Analysis and Use*, Allyn and Bacon.
- Guilford ,J.P, 1979. *Psychometric Methods* , Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited .
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Grasindo.
- Haryono, Erwin, Hari Kusnanto & M. Syafril Nusyirwa. 2006. *Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah*, Working Paper Series No.4, Universitas Gadjah Mada.
- Havighurst, R.J. 1972. *Developmental Tasks and Education*. New York : McKay.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Prenhalindo
- Organ, Dennis W., Podsakoff, Philip M., MacKenzie, Scott B. 2006. *Organizational Citizenship Behavior*. Sage Publication, Inc.
- Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

## DAFTAR RUJUKAN

- Andaners, 18 Maret 2011. Teori Filosofi Keperawatan Jean Watson. (<http://andaners.wordpress.com/2011/03/18/teori-filosofi-keperawatan-jean-watson/>, diakses 23 januari 2013).
- Gede, Kirana Wisesa. 2009. *Studi Deskriptif mengenai Organizational Citizenship Behavior pada Perawat In-Patient Rumah Sakit "X" di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Jannah, K.D. 2003. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan untuk Mewujudkan Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Siti Khodijah Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. (<http://yayasanperawatindonesia.com>, diakses 23 januari 2013).
- Nugraha, Bening 2012. *Studi Deskriptif mengenai Organizational Citizenship Behavior pada Bidan Rumah Sakit "X" di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- Noviawan, M. 2008. Membangun Budaya Kolektif dalam Berorganisasi. *Jurnal Gerakan Rakyat Indonesia* (<http://jurnalgri.blogspot.com/2008/11/membangun-budaya-kolektif-dalam.html>), diakses 25 januari 2013).
- Wirawan, 1998. *Sikap Perawat dalam Pelayanan di Rumah Sakit*. (<http://komitekeperawatan.wordpress.com>, diakses 23 januari 2013).
- Yapindo. 29 desember 2012. *Senyum dong Suster Perawat*. <http://www.yayasanperawatindonesia.com/2012/12/senyum-dong-sus-perawat.html>, diakses 23 januari 2013)