

TINJAUAN PUSTAKA

- A.S, Munandar, 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Azwar. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Cetakan IV. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura. 1997. *Self Efficacy: The Exercise of Control*. New York: WH. Freeman and Company.
- Craig, R.L. 1996. *The ASTD Training & Development Handbook*. Boston : Mc. Graw-Hill International Editions.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Pusat data Kesehatan Jakarta. 1997. *Profil Kesehatan Indonesia 1997*. Jakarta.
- Gunarsa. 1995. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: PT BPK Gunung Mulya.
- Hadi, S. 2001. *Statistik*. Jilid I. Cetakan 22. Yogyakarta: Andi Offset.
- Laird, Dugan. 1985. *Approaches to Training and Development*. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Morse, J.M., Bottorff, J.L. & Hutchinson, S. 1995. *The Paradox of Patient Comfort*. Nursing Research. 44, 14-19.
- Napitupulu. 1996. *Kepuasan Pasien Terhadap Proses Pelayanan Rawat Di Rumah sakit Umum Daerah Pasar Rebo-Jakarta Timur*. Thesis. KARS UI.
- Ormrod, JE. 2003. *Educational Psychology Developing Learners*. Edisi 4. New Jersey: Pearson Educational Inc.

Smeth, Bart. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono & G. Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.

Werther, W.JR & Davis, K. 1996. *Human Resources and Personnel Management*. Boston: McGraw-Hill.

DAFTAR RUJUKAN

- Elly, N. 2001. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Seminar Keperawatan RS Islam Cempaka Putih. Melalui www.pdpersi.co.id. [02/20/01].
- Elly, N. 2001. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Seminar Keperawatan RS Islam Cempaka Putih. Melalui www.bondanmanajemen.blogspot.com [02/20/01].
- Masmuri. 2007. *Peningkatan Mutu Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Melalui www.pontianakpost.com [01/08/07].