

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan, Jakarta. Bina Rupa Aksara.
- Aisyati A,dkk.2007 Analisa Kualitas Pelayanan RSUD Wonogiri menggunakan metode Fuzzy-Serqual:Universitas Sebelas Maret
- Barata. A. 2001. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.
- BKKBN. 2013. Indonesia Demographic and Health Survey 2012. In: BKKBN, D. K., ICF INTERNASIONAL (ed.).
- Daya, CDR. 2014. Laporan Final Master Plan RSUD Kota Sawahlunto. Sawahlunto.
- Demsa S, dan Ernawati 2013. Determinan Kinerja Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Di rumah Sakit Pemerintah Indonesia (Analisis Data Rifaskes 2011) Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 02, 202-214.
- Departemen Kesehatan RI 2008. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) 24 Jam di Rumah Sakit. In: MEDIK, D. J. B. (ed.). Jakarta.
- Dewi Sandra Maya Sari,dr 2014.Laporan Residensi Analisa Pelaksanaan Ponek RSUD Sawahlunto (unpublished)2014.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Barat. 2012. Profil Dinas Kesehatan provinsi Sumatera barat, Padang.
- Dinas Kesehatan Kota Padang 2012. Laporan Tahunan Tahun 2011 Dinas Kesehatan Kota Padang. Edisi Terbit 2012. Padang.
- Effendi, R. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Makassar : FKM Universitas Hasanuddin.
- Fachruddin, A and Elwyn G. 2005. Research on patients' views in the evaluation and improvement of quality of care. Quality and safety in health care, 2002, 11:153-7.
- Gaspersz V. 2003. Implementing an ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

- Gunarningsih, L. S. 2007. Kinerja Petugas dalam Memberi Pelayanan Obstetri Neonatal Emer-gency Komprehensif (PONEK) DI RSUD.R.Soetrasno Rembang Jawa Tengah Tahun 2007,Tesis, . S2, Universitas Diponegoro.
- Heriandi, D. S. O, Aydin Serkan, Ates Mertin, Cetin A. T. 2007. Effects of Service Quality on Costumers Satisfaction and Costumer Loyalty: Marmara University Hospital. (Jurnal Elektronik) diakses 6 September 2016
- Kementerian Kesehatan. 2008. PERMENKES 1051/MENKES/SK/XI/2008, K. M. K. R. N. 2008. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) 24 Jam di Rumah Sakit. Jakarta. KEPMENKESNO129/MENKES/SK/II/2008
- Muninjaya, dkk 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta, EGC.
- Nasution, C. R. 2012. Pedoman Penyelenggaraan PONEK 24 Jam di Rumah Sakit. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Handoko, T. H. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Salemba Empat.*
- Hastono, S.P. 2007. Analisis Data Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia
- Herianto, J. 2005. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Edisi Revisi. Cetakan Ketiga. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Idris, A. 2012. Psikologi Kepribadian. Bandung : Pustaka Setia.
- Kotler, P. 2003. Marketing Management. Prentice Hall.Inc.New Jersey.
- Kurniana, L. 2008. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS. Adam Malik Medan. Medan : FKM USU.
- Lusa, J.S. 2007. Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit diakses dalam <http://www.jsofian.com> tanggal 3 Desember 2015.
- Oemi, 1995. Measuring Customer Satisfaction; Survey Design, Use and Statistical Analysis Methods. ASQ Quality Press. Wisconsin. USA.
- Pasuraman, A. 2001. The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing. Vol 60.

- Purnama. 2005. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Riyanto, M . 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kaitannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. Tesis . Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Paskasarjana Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara
- RSUD Sawahlunto 2013. Standar Prosedur Operasional. Sawahlunto.
- RSUD Sawahlunto 2014.Laporan Kegiatan Tahun Anggaran 2014 RSUD Sawahlunto. Sawahlunto.
- RSUD Sawahlunto 2015.Laporan Kegiatan Tahun Anggaran 2015 RSUD Sawahlunto. Sawahlunto.
- Sari, I. D. 2008. Managemen pemasaran Usaha kesehatan, Yogyakarta, Mitra cendikia press.
- Satrianegara MF, S. S. 2009. Buku ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan, Jakarta, salemba Medika.
- SDKI 2012. Survei Demografidan Kesehatan 2012.
- Setianingsih, R. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS. Adam Malik Medan. Medan : FKM USU.
- Shaikh, BT. 2008. Using SERVQUAL for assessing and improving patient satisfaction at a rural health facility in Pakistan. Eastern Mediterranean Health Journal Volume 14. 2008.
- Soejadi. 1996. Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit Umum. Jakarta: Katiga Bina*
- Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono.2014. Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta. Bandung
- Suryawati,C dkk. 2006. Penyusunan. Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 9 No. 4 Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP. Semarang.
- Sulastomo 2000. Manajemen Kesehatan, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Trisnantoro, L. 2005. Manajemen Rumah sakit, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.

Utama. A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Vol. 1, No.2.Desember. <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/penelitian/Agung%20Utama,%20SE.,%20M.Si./Kualitas%20Pelayanan%20RS%20Cakra%20Husada.pdf>

Walter, LG and White, C. 2000. Marketing and Satisfaction. Singapore : Mc.Grow Hill.

World Health Organization.2009. Buku Saku Pelayanan Kesehatan Anakdi Rumah Sakit, Pedoman bagi Rumah Sakit Rujukan Tingkat Pertama di Kabupaten/Kota, Jakarta.

Yustina.2011. Mutu Pelayanan PONEK di RS Harapan Kita. Jakarta. FKM Universitas Indonesia

Zeithaml, V and Bitner, M.J. 1996. Service Marketing. Singapore : McGrow Hill.

