

## KEPUSTAKAAN

1. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
2. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. 2013. Hasil Riskesdas 2013. Jakarta. Hal. 110-111
3. Departemen Kesehatan RI. 2003. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Mutu Di Puskesmas. Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat.
4. Nurmala, S.T. Profil penyakit periodontal penduduk di dua kecamatan kota Medan. *Dentika Dental Journal* 9(2): 71-77. 2003.
5. Mulyadi, D., U.M. Fadli, F.C.K. Ningsih. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen* 2013; 10 (3): 1203-1219.
6. Saragih, S. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru (Tesis). USU, Medan; 2009.
7. Machmud, R. Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* 2008; II(2): 186-190.
8. Ningrum, R.M. dan N. Huda. Hubungan mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien di Poliklinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya. STIKES Hangtuah, Surabaya; 2014.
9. Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, I.L. Berry. SERVOQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Berry, Journal of Retailing* 1988; 64(1): 12-40.
10. Dwiastuti, S.A.P., 2013. Hubungan status kesehatan gigi dan mutu layanan dengan pemanfaatan balai pengobatan gigi puskesmas di Kabupaten Tabanan. *Jurnal Kesehatan Gigi* 2013; 1(1): 10-15.
11. Widya, C.P. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Otorita Batam. Skripsi. Universitas Widyatama, Bandung. 2013.
12. Asmita, W. Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di poliklinik umum rawat jalan Rumah sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008 (Tesis). Universitas Diponegoro, Semarang; 2008.

13. Boonekamp, L.C.M. Marketing for health-care organization: an introduction to network management. *Journal of Management in Medicine* 1994; 8(5): 11-24.
14. Azwar, A. *Administrasi kesehatan*. PT Binarupa Aksara, Jakarta. 1996.
15. Departemen Kesehatan RI. *Pedoman Penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan gigi di Puskesmas*. Direktorat Kesehatan Gigi, Jakarta. 1995.
16. Anderson, R. A behavioral model of families use of health services. Center for health administration Studies. Research series 25. The University of Chicago. 1994.
17. Ratminto dan Winarsih Atik Septi. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Penerbit Pustaka Pelajar; 2005.
18. Departemen Kesehatan RI. *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta; 2009.
19. Sardjono B., Sudono, D.W. Sari, E. Farida, Nurindah, Y. Adisetiani, A. Putri, L.N., Rahmani. *Pedoman paket dasar pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI, Jakarta; 2012.
20. Rundungan, R.O., A.J.M. Ratu, N.W. Mariaty. Analisis kinerja petugas kesehatan gigi terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poliklinik gigi RSUD Datoe Banangkang Kabupaten Bolaan Mongondow. *JIKMU* 2015; 5(2a): 414-426.
21. Budisuari, M.A. *Pemasaran pelayanan kesehatan gigi pada institusi kesehatan khususnya di puskesmas*. Jakarta. Grafiti medika Pers. 2003.
22. Departemen Kesehatan RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 128/Menkes/SK/II/2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Puskesmas*
23. Kurniawan, A. *Metode riset untuk ekonomi dan bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung; 2014.
24. Septiani, Y. *Hubungan tingkat keparahan karies gigi dengan hidup lansia di Desa Cimari Cikoneng kabupaten Ciamis*. Skripsi. Universitas Siliwangi, Jawa Barat; 2014
25. Dewi, A. Kepuasan pasien terhadap komunikasi dokter pasien di Puskesmas. *Mutiara Medika* 2009; 9(2): 37-45.

26. Mumu, L.J., G.D. Kandou, D.V. Doda. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. JIKMU 2015; 5(4): 1-8.
27. Herlina, K., R. Adhani, F. Heriyani. Gambaran dan Permintaan pasien terhadap fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin. Dentino (Jur. Ked. Gigi)2016; 1(1):75-82.
28. Irawan, H. Sepuluh prinsip kepuasan pelanggan. Penerbit Elex Media Komputindo 2008, Jakarta.
29. Departemen Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, 2008, Jakarta.
30. Kambong, M., J.M. Pangemanan, H.M. Kapantau. Hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas TalawaanKecamatan Talawaan, Kabupaten Minahasa Utara. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi 2013; 1(7).
31. Azwar, A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan 1996, Jakarta.

