

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani WD (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Tesis.
- Annisa V, Putri RS dan Yuristo E (2013). Program pendidikan dokter layanan primer dan implikasinya pada dinamika pendidikan kedokteran di Indonesia. Manado : ISMKI, pp: 1.
- Baequny A (2009). Analisis tingkat kepuasan peserta askes sosial PT. Askes terhadap pelayanan dokter keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Tesis.
- Boelen, C. (1992). The five star doctor. changing medical education and medical practice. WHO Bulletin.
- Bustami (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Desimawati DW (2013). Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember. Skripsi
- Dinas Kesehatan Kota Padang (2015). Profil kesehatan Kota Padang tahun 2014. <https://dinkeskotapadang1.files.wordpress.com/2015/07/profil-tahun-2014-edisi-2015.pdf> - Diakses pada 5 Desember 2016
- Dinatya PSIP (2012). Analisis pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Pati Kabupaten Pati. Fakultas Geografi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi
- Donabedian, A (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan : Health Administration Press.
- Efendi, F. (2009). Keperawatan kesehatan komunitas: teori dan praktek dalam keperawatan. Jilid 1. Jakarta : Salemba Medika
- Handajani A, Roosihermiatie B, dan Maryani H (2010). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pola kematian pada penyakit degeneratif di Indonesia. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 13 (1): 42–53
- Hamid R, Darmawansyah, Balqis (2013). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013: Universitas Hasanuddin.
- Herlambang S (2016). Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit. Yogyakarta : Gosity Publishing.

Hill, N. (2006). Customer Satisfaction Measurement: Helping your Organization To Do Best What Matter Most. [www.leadershipfactor.com](http://www.leadershipfactor.com) - Diakses pada tanggal 31 Januari 2017.

Husin L (2004). Hubungan persepsi jarak ke puskesmas dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan BP umum puskesmas di Kota Palembang tahun 2004. Universitas Indonesia. Tesis

IDI (2013). Panduan praktik klinis bagi dokter di fasilitas pelayanan kesehatan primer, edisi ke- 1. <http://www.idionline.org/wp-content/uploads/2015/09/Panduan-Praktik-Klinis155.pdf> - Diakses pada 1 Januari 2017.

Ikhlahiah A (2013). Gambaran tingkat kepuasan pasien dalam mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat jalan RS. Adenin Adenan Medan.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014). Data dasar puskesmas provinsi Sumatera Barat keadaan Desember <http://www.depkes.go.id/folder/view/01/structure-publikasi-pusdatin-data-dasar-puskesmas.html> - Diakses pada 7 Desember 2016

KKI (2012). Standar Kompetensi Dokter Indonesia. [http://www.kki.go.id/assets/data/arsip/SKDI\\_Perkonsil\\_11\\_maret\\_13.pdf](http://www.kki.go.id/assets/data/arsip/SKDI_Perkonsil_11_maret_13.pdf) - Diakses pada 17 Januari 2017.

Kotler P (2002). Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol, terjemahan: Hendra T dan Ronny AR. Edisi ke- 9, Jilid 1. Jakarta: PT.Prehalindo.

Kotler P (2005). Manajemen pemasaran Jilid 1, Edisi ke- 11. Jakarta: PT Index Kelompok Gramedia.

Kotler P dan Amstrong G (2007). Dasar-dasar pemasaran, terjemahan: Benyamin Molan, Edisi ke- 12, Jakarta: PT. Indeks Gramedia.

Martilla JA dan James JC (1997). Importance-Performance Analysis. Journal of Marketing. <http://www.jstor.org/stable/1250495> - Diakses pada 10 Februari 2017

Maulina I (2014). Analisis tingkat kepuasan pasien umum rawat inap terhadap kualitas pelayanan Rumkitdik Kramat Jati, Jakarta Timur. Institut Pertanian Bogor. Tesis.

Mohan DR dan Kumar KS (2011). A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. Int J Bus Econ Manag Res. 2011, 1(3):15.

Mukti AG (2007). Strategi terkini peningkatan mutu pelayanan kesehatan : konsep implementasi. Yogyakarta: PT. Karya Husada Mukti.



- Muninjaya, AAG. (2004). Manajemen kesehatan. Jakarta: EGC.
- Muninjaya AAG (2011). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: EGC.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2004). Keputusan menteri kesehatan RI nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat. Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang puskesmas. <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/permen-kesehatan-nomor-75-tahun-2014-tentang-pusat-kesehatan-masyarakat.pdf> – Diakses 5 Desember 2016.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2014). Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 28 tahun 2014 tentang pedoman pelaksanaan jaminan kesehatan nasional. [http://diskes.sumutprov.go.id/img\\_perundangan/73Permenkes%20No.%2028%20thn%202014%20ttg%20Manlak%20JKN.pdf](http://diskes.sumutprov.go.id/img_perundangan/73Permenkes%20No.%2028%20thn%202014%20ttg%20Manlak%20JKN.pdf) – Diakses 5 Desember 2016.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2016). Keputusan menteri kesehatan republik indonesia nomor hk.02.02/menkes/488/2016 tentang data pusat kesehatan masyarakat per akhir juni tahun 2016 <http://www.depkes.go.id/folder/view/01/structure-publikasi-pusdatin-data-dasar-puskesmas.html> – Diakses 5 Desember 2016.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S (2003). Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Oroh ME, Rompas S, dan Pondaag L (2014) . Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. Universitas Sam Ratulangi Manado. Skripsi.
- Otani K, Herrmann PA, Kurz RS (2011). Improving Patient Satisfaction in Hospital Care Settings. *Health Serv Manage Res* 2011 Nov, 24(4):163-169.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, dan Berry LL (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 40.
- Pohan IS (2006) Jaminan mutu pelayanan kesehatan : dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta : EGC.
- Puskesmas Padang Pasir (2016) Survey Kepuasan Pelanggan Puskesmas Pasir tahun 2015. Padang : Puskesmas Padang Pasir.

- Rahmatika Y (2004). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan (stud1 kasus : rumah sakit pusat pertamina). Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Skripsi
- Robbins, Stephen P dan Timothy A (2008). Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Sabarguna, BS (2008). Aplikasi customer relationship management untuk rumah sakit. Jakarta : Sagung Seto.
- Silalahi IM (2013). Persepsi warga dan keluarga pengguna pelayanan Rumah Sakit Malaysia di Sumatera Utara Tahun 2013. Medan : Universitas Sumatera Utara. Skripsi
- Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J. (2005). Contribution of primary care to health systems and health. *Milbank quarterly*, 83(3), 462-464.
- Stefan MM *et al* (2014). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan 2013. Program Studi S1 Keperawatan Jalur A Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Saint Carolus Jakarta. Artikel ilmiah.
- Subekti D (2009). Analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (BP) umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. Universitas Diponegoro. Tesis.
- Suryatama E (2014). Aplikasi ISO sebagai standar mutu. Jakarta : Kata Pena
- Sugiyono (2010). Statistika untuk penelitian. Bandung : Alfabeta.
- Trisnantoro L (2006). Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Walikota Padang (2016). Keputusan walikota padang nomor 204 tahun 2016 tentang status dan wilayah kerja Puskesmas Dadok Tunggul Hitam. [http://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/204\\_Tahun\\_2016.pdf](http://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/204_Tahun_2016.pdf) - Diakses 5 Desember 2017.
- Walgito B (2010). Pengantar psikologi umum. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- WHO (2005). Good clinical diagnostic practice. <http://applications.emro.who.int/dsaf/dsa236.pdf> - Diakses 12 April 2017.
- Wijono DJ (2011). Manajemen mutu pelayanan kesehatan: teori, strategi dan aplikasi. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga University Press.