

DAFTAR PUSTAKA

- Aghamolaei, Teamur dkk (2014). *Service Quality Assessment of Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients' Perspective*. Biomed Central Ltd.
- Anas, A. St. Asmidar dan Andi Zulkifli Abdullah (2008). *Studi mutu pelayanan berdasarkan kepuasan pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Dentofasial: Vol.7 No.2 Oktober 2008. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Aulia, Ridha dkk (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Layanan Primer Banjarmasin*. Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi Vol. II No.1 Maret 2017. Banjarmasin: Universitas Lambung Mangkurat
- Azwar, Asrul(1996). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS Kesehatan (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta
- BPJS Kesehatan (2014). *Panduan Praktis Pelayanan Pelayan Gigi dan Prothesa Gigi bagi Peserta JKN*. Jakarta
- Bustami (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Dinas Kesehatan Kota Bukittinggi (2015). *Profil Kesehatan Kota Bukittinggi tahun 2014*. Bukittinggi.
- Dyah, Mustika P. Dan Setya Haksama (2015). *Analisis Penilaian dan Harapan Pasien Poli Gigi dan Mulut dengan Metode Spider Web Berdasarkan Dimensi Mutu Dabholkar*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol.3 No.1. Surabaya.
- Iqbal, M. W. & Cahyati, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- John, Jacob dkk (2011). *Measuring Service Quality of Public Dental Health Care Facilities in Kelantan Malaysia*. Asia-Pacific Journal of Public Health.
- Kementrian Kesehatan RI (2004). *Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Keputusan Nomor 128/Menkes/SK/II/2004. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI (2012). *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Puskesmas*. Jakarta.

- Kementrian Kesehatan RI (2012). *Rencana Program Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut, Kemenkes RI*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI (2014). Keputusan no. 75 tahun 2014 tentang *Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2008). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mumu, Like J, Grace D. Kandou, dan Diana V. Doda (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Naskah Publikasi. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.
- Nekoei, Mahmood Moghadam dan Mohammadreza Amiresmaili (2011). *Hospital Services Quality Assessment: Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, As A Tangible Example of A Developing Country*. International Journal of Health Care Quality Assurance Vol. 24 No. 1 pp. 57-66.
- Notoatmodjo, Soekidjo (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., L.L. Berry (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 no.1: 12-40.
- Parasuraman A, Zethami VA, Berry LI. A (1990). *Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research*.
- Papanikolaou, V., Zygiaris, S. (2011). *Service Quality Perceptions in Primary Health Care Centres in Greece*. Health Expect. Int. J. Public Particip. Health Care Health Policy 17, 197–207.
- Pohan, Imbal. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pradipta, Zola (2016). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kecamatan Padang Selatan Kota Padang Tahun 2016*. Padang: Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas
- Pratiwi, Ellya Niken dan Dian Ayubi (2008). *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. Makara, Kesehatan Vol. 12: 42-46. Depok: Universitas Indonesia.
- Priyoto (2014). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- Riyanto, Agus (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rumengan dkk (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Artikel Penelitian : JIKMU, Suplemen Vol, 5. No, 1 Januari 2015.
- Sastroasmoro, Sudigdo (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sembel dkk (2014). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Bahu*. Jurnal e-Gigi, Vol. 2, No. 2, Juli-Desember 2014.
- Sodik, Tirtanadi dan Iwan Dewanto (2016). *Gambaran Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Umbulharjo II*. Naskah Publikasi PSPDG FKIK Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Suhadi dan Muh. Kardi Rais (2015). *Perencanaan Puskesmas*. CV. Jakarta: Trans Info Media.
- Supartiningsih (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit Vol.6 No.1. Yogyakarta.
- Supranto (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryawati, Chriswardani (2004). *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)*. JMPK Vol. 07/No. 04/Desember 2004.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.