

DAFTAR PUSTAKA

1. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015. Jakarta : Kementrian Kesehatan. 2016.
2. Devi N, Rina L. Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di BRSU Tabanan Tahun 2013. 2014;VOLUME II, No 1 Januari:Halaman 74 – 84.
3. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Sinar Harapan; 2007
4. Azwar S. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Liberty; 2012.
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. 2014.
6. Luwiharsih. Penetapan Prioritas Kegiatan PMKP. Komite Akreditasi Rumah Sakit. 2015.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2004.
9. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SKII/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia; 2008.
10. Aminudin A. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2007.

11. Muninjaya AA. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2004;07(03).
12. Shabbir S, Kaufman HR dan Shehzad M. Service Quality, Word of Mouth and Trust: Drivers to Achieve Patient Satisfaction. *Scientific Research and Essays*. 2010;vol. 5(17):pp. 2457-62.
13. Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Padang: Penerbit Erlangga; 2011.
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 44 tentang Rumah Sakit. 2009.
15. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen Tahun 2016. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;vol 6 (1):9-15.
16. Kusumapradja R NP, dan Ali Germas,. Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Forum Ilmiah*. 2013;Volume 10 Nomor 1.
17. Herman S, Nizmayanun. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 2014;Vol 5, No 2.
18. Muninjaya AA. *Manajemen Kesehatan*. Edisi 2 ed. Jakarta: EGC; 2004.
19. Gerson. R. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM; 2004.
20. Umar H. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama; 2005.
21. Prihata J. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (DTP) Di Kabupaten Cirebon Tahun 2009. Jakarta: Universitas Indonesia; 2009.

22. Pohan I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2006.
23. Azhka N, Deni E. Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dalam Wilayah Kota Padang tahun 2006. 2007;. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2007;vol. 1(2).
24. Tjiptono F, Gregorius C. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi; 2005.
25. Simamora RH. Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2013.
26. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas ed. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia; 2003.
27. Fandy T. Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI; 2014.
28. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta; 2001.
29. Supranto J. Metode Riset Aplikasinya dalam Pemasaran. Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
30. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: teori, strategi dan aplikasi. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
31. Tjiptono F. Service Marketing J: Esensi dan Aplikasi. Jogjakarta: Marknesis; 2009.
32. Machmud R. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2008;Volume II.
33. Trimurthy I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro; 2008.
34. Suryawati C. Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). JMPK. 2004;07(04).

35. Saleha S SF. Buku Ajar Organisasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta: Salremba Medika; 2010.
36. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI-Press; 2006.
37. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2014.
38. Asmita P. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro.; 2008.
39. Subekti D. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya. Semarang: Diponegoro; 2009.
40. Hamid. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor. Bogor: Institut Pertanian Bogor; 2010.
41. PAPDI. Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam. Kelima E, editor. Jakarta: Interna Publishing; 2009.
42. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2017.
43. Imami Z. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.Adnaan WD Payakumbuh Tahun 2016. Padang: Universitas Andalas; 2016.
44. Andriani A. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Tigo Baleh Bukittinggi. Journal Endurance. 2017;vol 2 (1):45-52.

45. Alini. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Umum RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru Tahun 2014. Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKes Tuanku Tambusai Riau. 2014.
46. Suryani L. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Sekayu Tahun 2014. Jurnal Keperawatan. 2014.
47. Pangestu AY. Gambaran Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; 2013.
48. Hufron A. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697. 2008;Vol . 1 No.3:119-24.
49. Lestari Y, Nurcahyanto H. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pematang). Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2016.

