

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, S.A. dan A, Zulkifli. 2007. Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr.Wahidin Sudirohusodo. Makassar.
- Afifah, K. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkring Sleman. Yogyakarta.
- Aghamolaei, T. dkk. 2014. Service Quality Assesment of a Referral Hospital in Southern Iran with SERVQUAL Technique: Patients Perspective. *BMC Health Services Research* 14: 322..
- Ardiyan. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Pemanfaatan Pelayanan Di Poli Gigi Puskesmas Tigobaleh Bukittinggi. Padang.
- Bustami, M.S. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dahlan, M.S. 2009. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Damanik, M. 2014. Hubungan Persepi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Yogyakarta.
- Dinas Kesehatan. 2017. Data Puskesmas Kota Padang. Padang.
- Donsu, J.D.T. 2016. *Metodologi Penelitian Keperawatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Halimatusa'diah. 2013. Hubungan Persepi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur. Tesis. Ilmu Kesehatan Masyarakat. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Hapsari, Y. 2006. Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di RS Pantiwilasa Citarum. Tesis. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hamidiyah, A. 2016. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. *Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang*, vol. VII(3).

- Hartono, B. 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hidayat, D.R. 2013. *Ilmu Perilaku Manusia Pengantar Psikologi Untuk Tenaga Kesehatan*. Cetakan Kedua. Jakarta: CV. Trans Info Media.
- Jabbar, K., Darmawansyah dan M.Y.Abadi. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya. Makassar.
- Jacobalis, S. 2000. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Gadjahmada. Yogyakarta.
- Lovelock, W. dan Mussry. *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Strategi*. Jakarta: Erlangga; 2010.
- Maslina, V.H. 2011. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahirah Jakarta: Universitas Indonesia.
- Menteri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 46 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Menteri Kesehatan. 2012. Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Munaryo. 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Semarang.
- Niti, S. 2009. Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Layanan Rawat Jalan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes. Tesis Magister Ilmu kesehatan Masyarakat. Semarang.
- Nuraeni, B.S. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang Wisatawan Museum Ranggawarsita. Semarang. Vol. 23 No. 1.

- Parasuraman, A., Zeithaml V.A. dan Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49: 40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc. *Journal Of Retailing*, 64(1), P.12.
- Pajow, R.V.M, C.K.F.Mandagi dan A.A.Rumayar. 2017. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Sonder. Sulawesi Utara.
- Pohan, I.S. 2006. *Buku Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R.I. 2005. *Perilaku Konsumen*. Andy Offset. Yogyakarta.
- Pratiwi, N. E. dan D. Ayubi. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007. Bekasi. Vol. 12, No. 1,; 42-46.
- Putri, L.Y. 2016. Pengaruh Perceived Quality Pasien Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Syiah Kuala. Aceh.
- Puskesmas Lubuk Begalung. 2015. Laporan Tahunan Program Kesehatan Gigi dan Mulut. Padang: Puskesmas Lubuk Begalung.
- Puskesmas Lubuk Begalung. 2016. Laporan Tahunan Program Kesehatan Gigi dan Mulut. Padang: Puskesmas Lubuk Begalung.
- Puskesmas Lubuk Begalung. 2017. Laporan Tahunan Program Kesehatan Gigi dan Mulut. Padang: Puskesmas Lubuk Begalung.
- Sappaile, B.I. 2007. Konsep Instrumen Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 13(66), Pp.379-391.
- Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, P.D. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sumaryanti, S. 2010. *Jurnal Media Medika Muda. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri*, 131:50-58.
- Suryani, T. 2008, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Surabaya: Graha Ilmu.

- Soderlund, M. dan. M. Vilgon. 1999. Customer Satisfaction and Links to Customer Profitability: An Empirical Examination of the Association Between Attitudes and Behavior. *SSE/EFI Working Paper Series in Business Administration*. No. 1999:1
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Kelima. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triastity, R. dan S.L. Triyaningsih. 2013. Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Konsumen. Surakarta.
- Trimurthy, I. 2008. Analisa Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan. Semarang.
- Utama, A. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan RSUD Cakra Husada Klaten. Yogyakarta. OPSI, Vol. 1, No. 2,: 96 – 110.
- Widyastuti, R. 2011. Pengaruh Penguasaan Konsep Diri terhadap Tingkat Penyesuaian Diri Siswa dalam Lingkungan Belajar pada Siswa Kelas X SMA Negeri 10 Bandar Lampung. Lampung: Universitas Lampung.
- Wiyono, D. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.
- Zeithaml, V. A. dan Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York: Mc.Graw-Hill Co.In.
- Zulmi, M.R. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Padang.