

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa V. Putri RS dan Yuristo E. (2012). *Program pendidikan dokter layanan primer dan implikasinya pada dinamika pendidikan kedokteran di Indonesia*. Manado : ISMKI, pp: 1.
- Arieta R. (2012). *Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut. RSPAD Gatot Subroto*,. (Skripsi). Universitas Islam Negeri Jakarta, Jakarta.
- Aulia Utami Dewi, Rukma Astuti, Kusuma Estu Werdani. (2015). *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo*. Fakultas Ilmu Kesehatan. (Skripsi) Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azwar, A. (1996). Program menjaga mutu pelayanan kesehatan. *Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Bustani, N.M., Rattu, A.J. & Saerang, J.S.M.,(2015). Analisis Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Propinsi Sulawesi Utara. ,30. Diakses tanggal 7 Juli 2017 dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/ebiomedik/article/view/10456>
- Citra T., Siti KN., fauzi (2009). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan rsu. dr.Zainoel Abidin Banda Aceh*. (Skripsi). Unsyiah Aceh.
- Depkes RI (2008). Kemenkes Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 *Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta.
- Dahlan, M.S. (2012) *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan* . Edisi 5, jakarta : Salemba Medika.
- Dahlan, M.S.(2013). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika

- David F. Aisyah, Azizah, dkk.(2014). *Doktors' delays on arrival to pasien satisfaction relationship in outpatient unit rumah sakit muhammadiyah ahmad dahlan kota kediri*. (Jurnal Online). Diakses tanggal 10 juni 2017 <http://journal.uad.ac.id/indeks.php/PH/2439/18>.
- Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. (2012). *Pedoman Penulisan Skripsi*, Padang.
- Gerson, R.F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan bermutu* . PPM. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Gerson, R. (2010). *Mengukur Kepuasan pelanggan*. PPM. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Harviderjit.2016. *SERVQUAL: A Tool for Measuring Patient's Opinions of Hospital Service quality in malaysia. Total Quality Management, Vol 8 (4)*. pp.145-52.
- Huang x-m. *Patient attitude towards waiting in an outpatient clinic and its applications*. Health Services Management Reseach.2010:7(1):2-8
- Irawan,Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.jakarta
- Jafar Hadi. (2009). *Pemasaran Jasa dan Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Publised, Yogyakarta
- Kementrian Kesehatan RI. (2009). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit* kemenkes RI. Jakarta
- Kemenkes RI. 2015. Profil kesehatan Indonesia. Diakses 04 Agustus 2017 melalui <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-Indonesia-2015.pdf>
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit* . Kemenkes RI. Jakarta: Litbang
- Kotler,Philip.2003.*Marketing Management*.11th Edition.Prentice Hall.Inc.New Jersey.

Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta

Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 11, Jilid I. Jakarta : PT. Indeks.

Kusumawati, Yuli. (2006) *Hubungan tingkat kecemasan dengan waktu tunggu pelayanan pasien di rekam medik kebidanan dan kandungan RSUD Kota Surakarta*. Skripsi. Undip <http://eprints.undip.ac.id/15334/> diakses tanggal 10 Januari 2018.

Latupono, A., M. M. Alimin, dan Andi Z. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan* 2015 ; Vol : 5 No.1

Lupiyoadi, R. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.

Lovise, B.R., Ibaka, Y. & Cara D. (2008). How much time do patients spend on outpatient visits: the American use time use survey pattern. 1(3)
<http://search.proquest.com/docview/225163286>.

Lintang, Marfilia G. Franckie R.R Maramis, Adisti A. Rumayar. (2017). *Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih Gmim Manado*. (Skripsi). Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Diakses tanggal 18 Oktober 2017 dari <https://ejournalhealth.com/index.php/medkes/article/view/339/330>

Manurung, I, dkk, (2012). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan Kota Bandung Tahun 2012*. (Skripsi). Ilmu Keperawatan Universitas Padjajaran Bandung, Jawa Barat. <http://journals.unpad.ac.id/ejournal/article/2012>. diakses tanggal 20 Agustus 2017

Marnno, (www.google). Kategori Waktu Tunggu Pelayanan, Marnno : 2012 (diakses tanggal 12 Juni 2017)

- Marno, (2002). Konsep Dasar Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan. Universitas Pandanaran.
- Muninjaya, (2011). Manajemen Kesehatan. EGC, Jakarta.
- Muthiah dan fakhrudin (2017). *Analisa kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan Pendekatan Lien Serypert di RSUD. Jombang.* (Jurnal Online). Diakses pada 15 Januari 2018 pada <http://jkb.ub.ac.id/indeks.php/jkb/article/view/1634>
- Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE, Kasangaki A, et al. *Patient Satisfaction with Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda.* International Journal for Quality in Health Care. 2011; 23(5): 516-523
- Nursalam,(2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan Konsep dan Praktek.* Edisi kedua. SalembaMedika. Jakarta.
- Nursalam, (2013) *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*,Edisi 3 .Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2014) . *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4.* Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5.* Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo S. (2002), *Metodeologi Penelitian Kesehatan* .Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S.(2003) *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan* . Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S.(2007).*Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku.* Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Permenkes, 2014. Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah Sakit. Pohan.I.S. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Jakarta : EGC.

- Pohan, Imbolo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran ECG. Jakarta.
- Pohan, Imballo. (2007). *Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Vol.3.Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, (2012). *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter, P.A, Perry, A.G.(2005).*Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik.Edisi 4.Volume 2*.Alih Bahasa : Renata Komalasari,dkk. Jakarta: EGC.
- Punnakitikashem, P. et al. (2012). *Healthcare Service Quality: Case Example of a Hospital with Lean Implementation*. POMS 23rd Annual Conference, Chicago, Illinois, USA, April, 2012.
- Sugiyono. 2011. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Sunardi Y. (2017). *management kesehatan lingkungan rumah sakit*. Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Supriyanto. (2003). *Manajemen Kepuasan*. Bandung
- Supriyanto. (2017). *Hubungan kualitas pelayanan, harga, fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit kariadi semarang*.(Skripsi). Universitas Diponegoro Semarang
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar.2004.*Consumer Behavior 8th edition*. Pearson Prentice Hall
- Tjiptono.,Fandy. 2004. *Total Quality Management*. Edisi ke-5. Andi Offset.Yogyakarta
- Tjiptono, *Service Management*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- Wijono, J., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya: Airlangga University Press.

- Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya. Airlangga University Press.
- Yamit, Z. 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.
- <http://journals.uny.ac.id/ejournal/article/2002>. diakses tanggal 17 juli 2017
- Yanti A.2010. *Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung*. Skripsi. Universitas Lampung
- <http://journals.kcs.ac.id/ejournal/skripsi/2017>. diakses tanggal 29 desember 2017
- Yogesh, P. P. & Satyanarayana, T. C. (2012), *Measuring Hospital Service Quality: A Conceptual Framework*. International Conference on Humanities, Economics and Geography, March.
- Yousanpronpaioon & Johnson (2011). *Evaluation of Health Satisfaction and Organizational: African Journal of Heath Management*. Vol.5, pp2915-2917.
- Yunevy E. 2013. *Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.1 No.1. Januari-Maret 2013 : 9-20.
- Zeithaml, V. A., 1988, *Consumer Perception of Price, Quality, and Value: a Means-end Model and Synthesis of Evidence*, *Journal of Marketing*, 52, pp. 2-11.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1988, *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64, pp. 12-23.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Services*, Free Press, New York.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm* (5th ed). New York: McGraw-Hill.

