

DAFTAR PUSTAKA

- Azlin, Nadia. (2012). Analisis Efektifitas Pelayanan Administrasi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau (Studi Kasus Ruang Rawat Inap Kelas III). *Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*
- Bardam, Erwan. (2017). Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Non-Jaminan Kesehatan Nasional Di Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat. *Tesis. Universitas Andalas*
- Burhan, Ida Rahman. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Peserta Jkn Di Poliklinik Semen Padang Hospital. *Tesis. Universitas Andalas*
- Choirunnisa, Puspita Maya. (2015). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS). *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan* Vol.13, No. 1. Page 9-27
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: a re-examination and extension. *Journal of Marketing*. Vol. 56 No. 3. Page. 55-68
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1994). Servper Vs Servqual : Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. Vol. 56 No. 3. Page. 125-131
- Dezolla, Delsa. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Word Of Mouth, Dan Minat Berkunjung Kembali Di Poliklinik Spesialis Ambun Pagi RSUP DR. M. DJAMIL PADANG. *Tesis. Universitas Andalas*
- Dharmayanti D. (2006). Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Page 35-43
- Dirgantara, H.B dan Sambodo, A.T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam studi kasus : analisis kepuasan konsumen bhinneka.com. *Kalbiscientia Jurnal Sains dan Teknologi*. Vol.2 No.1. Page 52-62

- Fraih, K. J. Al, & Latif, S. A. (2016). Evaluation of Outpatient Service Quality in Eastern Saudi Arabia. *Saudi Med Journa.* No. 37 No. 4. Page 420–428.
- Febriani, Valentina. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo). *Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang*
- Hardjo, Irkha, P. (2014). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Importance-Performance Analysis di RS Gotong Royong Semampir. *Skripsi. Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya*
- Hariyadi, Anton. (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Anak Astrini Wonogiri. *Skripsi. Universitas Veteran Bangun Nusantara. Sukoharjo*
- Hasibuan, Alwi M. (2008). Pengaruh Pelayanan Tenaga Kesehatan, Sarana dan Prasarana Puskesmas, Serta Tarif terhadap Permintaan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Rantauprapat. *Tesis. Universitas Sumatera Utara*
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Indoneia Corruption Word*. 2010. Survey Pemegang Kartu Jamkesda, Jamkesmas, Gakin (Keluarga Miskin), dan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) di Jakarta, www.tempo.co/.../icw-rs-jabodetabek-diskriminatif
- Ikhlahshiah, Azura. (2013). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Jalan RS Adenin Adenan Medan. *Skripsi. Universitas Sumatera Utara*.
- Kepmenkes Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Kepmenkes Republik Indonesia Nomor Nomor 11 Tahun 2016 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*.
- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta. Bandung-Jawa Barat
- Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Kabupaten Kerinci. *Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Tahun 2015*.

- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 1. Page. 77-9
- Metayunika, Vidya. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) Terhadap KepuasanKonsumen. *Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal of Marketing*. Vol. 49 No. 3. Page 41-50
- Parasuraman, A.,V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.
- Pertiwi, Nur Aisah. (2016). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 18 No.2 Page 113-121
- Rasyida, D.R.; Ulkhaq, M.M.; Setiowati, P.R.; Setyorini, N.A. (2016). Assessing Service Quality: A Combination of SERVPERF and Importance-Performance Analysis. *MATEC Web of Conferences* 6 , 0 03 (2016) ICIEA 2016. Page 1-5
- Riyanto, Agus. (2011). *Pengolahan Dan Anilisis Data Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta
- Sari, Ameilia Kurnia danWulandari, Ratna Dwi. (2014). Penilaian kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoreri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 2 No. 4. Page 235-242
- Setianto, Putu, A. (2010). Persepsi Pasien Jamkesmas terhadap kualitas pelayanan BLUD Wangaya, Kota Denpasar. *Tesis. Fakultas Ekonomi Program Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik. Jakarta*
- Setiawan, Agus. (2016). Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Ipa (Importance, Performance Dan Analysis) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah. Surakarta*

- Setyaningsih, Ira. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). *ISSN : 1963-6590. Spektrum Industri, 2013, Vol. 11, No. 2. Page 117 – 242*
- Susanti, Rika. (2017). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dan Manajemen Penanganan Keluhan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD SIJUNJUNG. *Tesis. Universitas Andalas*
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar (Edisi Baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- Stefan, Redjeki, Susilo. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Skripsi. Stikes Sint Carolus Jakarta*
- Syafrina, Efrin. (2016). Laporan Residensi Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan Di Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat RSU Mayjen H.A Thalib Kerinci. *Residensi. Universitas Andalas. Padang*
- Taunay, Edward G.P. (2015). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang). *Fakultas Ekonomi Universitas Padaranan*
- Tulumang, Stefanus; Kandou; Tilaar. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSU Prof. R. D. Kandou Malalayang – Manado. *JIKMU, Vol. 5, No. 2b April 2015. Page 546-556*
- Utama, Agung. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *ISSN 1693 – 2102 OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003. Page 96 - 110*
- Yeni, Indira, Budi Citra. (2017). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di RSPAU Dr. S. Hardjolukito. *Jurnal Kesehatan Vokasional vVol. 1 No. 2 Page 53-62*
- Yousapronpaiboon, K, & Johnson, W. C. (2013). Measuring hospital out-patient service quality in Thailand. *Leadership in Health Service Vol.26 No.4. Page 338-355*

Zulfiana, Sofa, Ernawati Dyah. (2013). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Aspek Mutu Pelayanan Di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Visikes* Vol.12 No.2 Page 100-106

