

DAFTAR PUSTAKA

- Adhelina, M. K., Zubaedah, C., & Suryanti, N. (2017). Penilaian pengguna terhadap mutu pelayanan di poli gigi Puskesmas Bogor Timur. Dental health service user assessment of service quality at the East Bogor Community Health Center Dental Clinic. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 29(1), 1–7. <https://doi.org/10.24198/jkg.v29i1.18598>
- Astuti, S., Nyorong, M., & Januariana, N. E. (2020). Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentosa baru kota medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 26–37.
- Ayu, I., Sarasija, I., Handoko, S. A., Made, N., & Nopiyani, S. (2018). Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur. *Bali Dental Journal. Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur*. 2(April), 31–36.
- Ayuni, S., & Palutturi, S. (2016). *Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Maccini Sawah Kota Makassar*.
- BPS RI, (2014). *Statistik Kesehatan, Badan Pusat Statistik*.
- Bustami (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga
- Darma, A., Hidayati, H., & Oenzil, F. (2018). Differences between dental health service quality and utilization of Community Health Centres in the City of Padang based on indicators of utilisation effectiveness. *Padjadjaran Journal of Dentistry*, 30(2), 140. <https://doi.org/10.24198/pjd.vol30no2.18330>
- Dewanto, I & Lestari, N. I. (2014). *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional. Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. (2019). *Laporan Tahunan Puskesmas Andalas 2018*.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*.
- Hardjodisastro, Daldiyono., (2011). *Menuju Seni Ilmu Kedokteran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Herlina, N., Rosihan, A., & Farida, H. (2016). Gambaran Dan Permintaan Pasien Terhadap Fasyankes Gigi Di Puskesmas Kota Banjarmasin. *Jurnal Kedokteran Gigi*, I(1), 75–82.
- Indrasari, M. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan (Vol. 148)*.

- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2), 37–49.
- Juanim, H. S. E., Si, M., & Kusnadi, H. D. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Gigi di Puskesmas Ibrahim Adjie.
- Kantohe, I. (2020). Determinan yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Pandere Kecamatan Gumbasa Kabupaten Sigi. *Jurnal Ilmiah Kesmas I*, vol 20.
- Kemenkes, R. (2014). buku profil kesehatan Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI. (2015). Profil Kesehatan RI 2015. In Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Laporan Nasional Riset Kesehatan Dasar. Kementerian Kesehatan RI, 1–582.
- Kemenkes RI. Profil Kesehatan Indonesia Tahun (2018). Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019.
- Kotler, Philip, and Keller, K. L (2018). Marketing Management in Essentials Of Management For Healthcare Professionals. doi.org/1043249781315099200-17
- Lestari, H., & Lolita Sary, A. (2021). Analisis Faktor Pemungkin Terhadap Rendahnya Pemanfaatan Pelayanan Poli Gigi. *Malahayati Health Student Journal*, 1, 40–52.
- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Simalingkar Tahun 2018. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 337–352. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.577>
- Lutfiyya MN, Gross JA, Softe B, Lipsky MS. (2019) Dental care utilization: examining the associations between health services deficits and not having a dental visit in past 12 months. *BMC Public Health*. 2019;19(265):2-13.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29.
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71–80. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>

- Noviana S, Balqis, Asiah., (2013) Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja, Administrasi Kebijakan Kesehatan, Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Nursalam, (2011) Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional, Edisi 3, Salemba Medika, Jakarta.
- Oktarina, S. (2017). Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, XI(74), 229–236. <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Pamunarsih, bedjo santoso, S. (2018). Factors Affecting the Low Utilization of Dental Polyclinic in Karanganyar Ii Community Health Center on Demak. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 5(1), 8. <https://doi.org/10.31983/jkg.v5i1.3559>
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. 1985. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality . *Journal of Retailing*: Volume 64 Number 1 12-40.
- Putra, I. P. A., Artawa, I. M. B., & Mahendra, I. K. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Poliklinik Gigi Puskesmas Sukawati II Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Gigi*, 4(2), 78–90.
- Putri, D. S., Erika, C., & Utami, D. A. (2021). Persepsi Pasien Puskesmas Tentang Kualitas Pelayanan Gigi Dan Mulut Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Prosiding Dental Seminar Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 42–55.
- Radiani, S. G., Santoso, O., Prabowo, Y. B., & Skripsa, T. H. (2021). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas Karanganyar Purbalingga Jawa Tengah: Studi tentang Faktor Pengetahuan, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan, dan Aksesibilitas. *E-GiGi*, 9(2), 273. <https://doi.org/10.35790/eg.v9i2.34535>.
- Ria, N. (2015). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kunjungan Pasien Di Puskesmas Darussalam Kecamatan Medan Petisah Medan Tahun 2015. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 10(1), 71–77.
- Rini, A. S. (2015). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Masyarakat. *J Agromed Unila*, 2(2), 128–134.
- Sastrianegara, M. F. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Sekar Putri Dianingrum, Sri Hidayati, R. L. (2021). Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien di Dental Treatment Clinic. 3(2), 425–433.
- Tasya, N., Andriany, P., & Herwada. (2016). Faktor-faktor yang berhubungan

dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. *Journal Caninus Dentistry*, 1(4),54-62.

Wahyuni, S.N (2012) “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.

