

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, AD., Ramdan, M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani: 56-66.
- Adhytyo, DM., Mulyaningsih. 2013. *Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. Jurnal Gaster. 10 (2): 22-32.
- Aguiral-Diaz, FC., Ortega-Maldonado, M., Villanueva-Vilchis, MC., Heredia-Ponce, E., Fuente-Hernandez, J. 2013. *Quality of Dental Health Attention, Patient's Perspective: Development of a Questionnaire*. Journal of Theory and Practice of Dental Public Health. 1 (2): 24-31.
- Ahmad, I., Nawaz, A., Khan, S., Khan, H., Rashid, MA., Khan, MH. 2011. *Predictors of Patient Satisfaction*. Gomal Journal of Medical Sciences. 9 (2): 183-188
- Aly, AR. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*. Skripsi.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Brown, PH., Theoharides, C. 2009. *Health-Seeking Behavior and Hospital Choice in China's New Cooperative Medical System*. Health Economic Journal. 18: S47-S64.
- Budiarto E. 2012. *Metodologi Penelitian Kedokteran*. Jakarta: EGC.
- Cahyani, WD. 2010. *Hubungan Faktor Pelayanan Kesehatan Kerja dengan Tingkat Kepuasan Karyawan Berdasarkan Persepsi Karyawan*. Pena Medika Jurnal Kesehatan. 1 (1): 1-10.

Castle, NG., Brown, J., Hepner, KA., Hays, RD. 2005. *Review of Literature on Survey Instruments Used to Collect Data on Hospital Patients' Perceptions of Care*. Health Services Research. 40 (6): 1996-2017.

Dewi, FD., Sudjana, G., Oesman, YM. 2011. *Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness*. Dental Research Journal. 8 (4): 172-177.

El-Naseer, G., Muhamed, N. 2013. *Patient Satisfaction with Preoperative Care and Its Relationship with Patient Characteristics*. Medical Cairo University Journal. 8 (2): 1-10.

Endra, F., Setyawan, B. 2009. *Paradigma Sehat*. Jurnal Sainatika Medika. 6 (12): 69-81.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1069/MENKES/SK/XI/2008 tentang Pedoman Klasifikasi dan Standar Rumah Sakit Pendidikan

Kotler, P., Keller, KL. 2009. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing 14th Edition*. New Jersey: Prentice Hall. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.

Lawolo. 2012. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/31643/4/Chapter%2011.pdf>. diakses pada tanggal 20 April 2014 pukul 13.12

Lestari, WP., Sunarto., Kuntari T. 2008. *Analisa Faktor Penentu Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia. 1 (1): 1-18.

Ncamotallahi, H., Ebrahimi, M., Talebi, M., Ardabili, M., Kondori K. 2011. *Major Differences in Oral Health Knowledge and Behaviour in a Group of Iranian*

- Pre-University Students: a Cross-Sectional Study*. Journal of Oral Science. 53 (2): 177-184.
- Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2008. Sosiologi untuk kesehatan. Jakarta: Salemba medika.
- Notoatmodjo, S. 2010. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Osterle, A., Balazs, P., Delgado, J. 2009. *Traveling for Teeth: Characteristic and Perspectives of Dental Care Tourism in Hungary*. British Dental Journal. 206: 425-428.
- Peker, I., Alkurt, MT. 2009. *Oral Health Attitudes and Behavior Among a Group Of Turkish Dental Students*. European Journal of Dentistry. 3 (1): 24-31.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Sistem Jaminan Kesehatan Daerah di Jawa Timur.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Pohan, IS. 2007. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R., Ihalauw, J. 2005. Perilaku konsumen. Yogyakarta: Andi Press.
- Sriwidodo, U., Indriastuti, RT. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2010; 10 (2): 164-173.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto. 2011. <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2011/04/mutu-pelayanan-kesehatan.html>. diakses pada tanggal 18 Mei 2014 pukul 09.12

Suryawati C., Dharminto., Shaluhayah Z. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. 9 (4): 177-184.

Thanveer, K., Ajith K., Sudheer H. 2010. *Treatment Satisfaction among Patients Attending a Private Dental School in Vadodara, India*. Journal of International Oral Health. 2 (4): 33-43.

Tjiptono, F. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 29 pasal 1 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Waluyo, GE. 2010. *Pengaruh Pendidikan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Madiun*. Tesis.

Wijono, D. 2009. *Manajemen Program dan Kepemimpinan Kesehatan*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.