

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf AF. *Mutu Layanan Kesehatan: Suatu Rangkuman*. Dalam Al-Assaf. ED, Mutu Pelayanan Kesehatan: perspektif Internasional. Muanaya & Andri Lukman (penterjemah), 2009, Buku Kedokteran EGC, Jakarta, Indonesia, hal. 15-25.
- Adam, B. 2008. Analisis Pemanfaatan dan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Suku Bajo di Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara Tahun 2008. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Madani*. ISSN 1979-228X
- Aditama, T. Y. 2002. *Manajemen Rumah Sakit*. Edisi Kedua, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Aditama, T.Y 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia, Jakarta
- Akhmad. 2008. Hubungan antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKKeS/article/view/159/152>. Accessed Nopember 20, 2013.
- Andaleeb SS. 2001. *Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: a Study of Hospitals in a Developing Country*. Soc Sci Med
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2008. *Costomer Service yang baik Landasan Pencapaian Costomer Satisfaction*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azizan NA and Bahri M. 2010. *The Effect of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State of Quality Pahang, Malaysia*. Asian Journal of Social Science and Humanities Vol: 2, No: 3.
- Azwar A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Bata Y.W., Arifin M.A., Dermansyah, 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Budiharto. 2004. Kemampuan Dokter Gigi Dalam Pelayanan. *Jurnal Dentistry*;11 (1): 40-1.

- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Keehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga, Jakarta.
- Cahyadi, A. 2008. *Antara Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia*.
- Dahlan, Muhammad S. 2009. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*, Edisi Keempat, Salemba Medika, Jakarta.
- Depkes, RI. 2004. Peraturan Pelayanan Kesehatan Gigi pada Institusi Kesehatan Khususnya di Puskesmas. *Jurnal Kedokteran dan Farmasi (MEDIKA) No.3 Tahun XXIX*. GrafitiMedika Press, Jakarta.
- Depkes, RI. 2008. *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2007*. Depkes RI, Jakarta.
- Depkes, RI. 2009. *Pedoman Klasifikasi dan Standar Rumah Sakit Pendidikan*. Jakarta.
- Djoko RS, 2008. Sistem Pembiayaan pada Pelayanan Kesehatan Gigi. *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG UPDM (B)*
- Efendi F. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teoridan Praktek Dalam Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Gurdal P *et al.* 2008. Factors of Patiens Satisfaction/Disatisfaction in a Dental Faculty Outpatient Clinic un Turkey. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*.
- Hermanto D. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan D RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (tesis). Semarang, Universitas Diponegoro.
- Immas, H.A, Saryadi & Dewi, R.S. 2012. *Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. (skripsi)
- Istrianingsih. 2010. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Wonosari Gunung Kidul Yogyakarta*. STIKES Aisyiyah Yogyakarta.
- Kemdikbud. 2011. *Draf Naskah Akademik Rumah Sakit Gigi dan mulut Pendidikan (RSGMP) Revisi November 2011*. Kemdikbud, Jakarta.
- Killa. 2009. Analisis Kualitas Layanan RS di Kota Waingapu. *Journal of NTT Studies (2) 2010. 113-130 ISSN: 20856504. FAN –ITTS Publication., Diakses 14 September 2012*
- Koentjoro T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. ANDI, Yogyakarta.

- Kotler P. 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia, PT. Indeks, Jakarta.
- Martina. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut. Meutia Kabupaten Aceh Utara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatra Utara. (Tesis)
- Manimaran S, Sindhya R, Venkateshwaran. 2010. *A study of Patiens Expectation and Satisfaction in Dindgul Hospitals*. Asian Journal Of Management Research.
- Muninjaya, A, A . 2011. *Manajemen Mutu pelayanan Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2005. *Total Quality Management*. Andi, Yogyakarta.
- Nengsih V,S., Maidelwita Yani. 2011. *Hubungan Mut Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Unap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan*.
- Parasuraman, A. Zeithaml, Valerie A and Malholtra, A. 2005. SERVEQUAL: A Multiple Item Scale For Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*.Vol: 7, No.X.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 173/Menkes/Per/X/2004.
- Pohan, IS. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*.EGC, Jakarta.
- Pohan, IS. 2012. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta.
- Purnama S, Manullang S. 2012. Perilaku Etis Kualitas Layanan Bus TransJakarta dalam Mengukur Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*; 3 (1):1-5.
- Rama MK. 2011. A Study On The Satisfaction of Patients With Reference To Hospital Service. *International Journal Of Business Economic and Management Research*, Vol: 1, No: 3.
- Rashid A and Amina A. 2014. Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement. *Journal Nurse Care Quality*, Vol: 16, No: 4.
- Riyanto A. 2011. *Pengolahan dan Analisa Data Kesehatan Dilengkapi Uji Validitas dan Reabilitas serta Aplikasi Program SPSS*, Nuha Medika, Yogyakarta
- Sabarguna, Boy S. 2008. *Quality Assurance pelayanan rumah sakit*. Jakarta : Segung Seto
- Saragih R, Nurbaity A, Sutatningsih A. 2011. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*. Available

From: (<http://uda.ac.id/jurnal/files/tesisdesemberrosita.pdf>). Diakses 08 Januari 2014).

- Saragih S, Lubis AN, Sutatniningasih R. 2014. *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rumah sakit umum herna medan*. Medan.
- Sari ID. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Edisi Keempat, Nuha Medika, Jogjakarta.
- Sastroasmoro S dan Ismael S. 2010. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi 3, Sagung Seto, Jakarta.
- Solikhah. 2008. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol 11(4): 192-199
- Sri. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis. Semarang, Universitas Diponegoro.
- S Simbolon, R. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD DR. Djasamen Saragih Pematangsiantar*. Skripsi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara: Sumatera Utara
- Supardi. 2008. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan Dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus*. (tesis). Semarang, Universitas Diponegoro.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, jakarta.
- Supriyanto S & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta.
- Suryawati C , Dharminto., Shaluhiah. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9 (4) Desember, pp. 177- 184.
- Tjiptono F. 2003 . *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono F. 2005. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.
- Trisnatoro, L. 2006. *Memahami penggunaan ilmu Ekonomi dan Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Universitas Indonesia, 2013. *Buku Kode Etik Riset*. Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia. Jakarta.
- Vinagre, Maria Helena dan Jose Neves. 2008. *International Journal of Health*

Care Quality Assurance, Vol. 21 No. 1, 2008

Wijono DJ. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi Edisi 2*. Airlangga University. Surabaya.

Yusfitasari, 2011. *"Need dan Demand Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (Studi di Wilayah Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember)*. Skripsi. Jember. Program Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Yusnita E. 2011. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. Tesis. Universitas Muhammadiyah, Semarang.

