

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, R.M. (2010). Pemeriksaan dan perawatan gigi pada ibu-ibu di Kelurahan Sarirejo Kecamatan Medan Polonia Kotamadya Medan tahun 2009. *Jurnal Universitas Sumatera Utara*. Medan : Universitas Sumatera Utara.
- Anonim. (2014, 26 desember). *Layanan psikologi dan teknologi canggih lengkapi peluncuran klinik Firdaus 24 jam UMY*. Diakses 19 april 2016, dari <http://www.umy.ac.id/layanan-psikologi-dan-teknologi-canggih-lengkapi-peluncuran-klinik-24JAM-umy.html>
- Azwar, A. (1996). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Azwar, A. (1997). *Menuju pelayanan kesehatan terkendali*. Jakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Badudu dan Zain. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Barata, A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ketiga, November 2006, Gramedia, Jakarta
- Bedi, R., Gulati, N., dan McGrath, C. (2005). *A study satisfaction with dental services among asults in the United Kingdom*. *British Dental Journal*, 198, 433-437.
- Caroline, M. F., dan Andreson C.J. (1990) Hospital advertising, Does it influence concumers, *Journal of Health Care Marketing*, Vol 10, No 4.
- Davies, A.R., dan Ware, J.E. (1982). *Development of a dental satisfaction questionnaire for the health insurance experiment*. United States : Rand Corporation.
- Depkes RI. (2008). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta.
- Depkes RI. (2009). *Sistem kesehatan nasional*. Jakarta.
- Dinkes RI. (2011). *Profil kesehatan Indonesia 2011*. Jakarta.
- Dinkes Provinsi D.I. Yogyakarta. (2012). *Profil kesehatan provinsi D.I. Yogyakarta tahun 2011*. Yogyakarta.
- Febrian, M. (2013). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pencabutan gigi oleh dokter gigi muda di RSGMP UMY*. Karya

tulis ilmiah strata satu, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Giharto, G. J. (2011). *Gambaran persepsi kepuasan pasien terhadap pelayanan skeling oleh mahasiswa profesi di RSGMP UMY*. Karya tulis ilmiah strata satu, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Hadi, S. (2015). *Metodologi riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Harty, F.J., dan Ogston, R. (1995). *Kamus kedokteran gigi* (n. Sumawinata, penerjemah). Jakarta : EGC. (buku asli diterbitkan 1987).

Hendratini, J. (1995). *Analisis Pemanfaatan Unit Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. UGM Pascasarjana*. Yogyakarta.

Howe, G. L. (1999). *Pencabutan gigi geligi* (J. Arief, penerjemah). Jakarta : EGC. (buku asli diterbitkan 1974).

Javalgi, R.G., Rao, S.R., dan Thomas, E.G. (1991) Choosing a hospital: analysis of consumer tradeoffs. *Journal Health Care Marketing*, 11(1): 12-22.

Kemenkes RI. (2005). *Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1415/MENKES/SK/X/2005*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI. (2012). *Pedoman paket dasar pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas*. Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kemenkes RI. (2013). *Buku pegangan sosialisasi jaminan kesehatan nasional (jkn) dalam sistem jaminan sosial nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kid, E.A.M dan Bechal, S. J. (2012) *Dasar-Dasar Karies Penyakit dan Penanggulangannya*. Jakarta: EGC.

Klinik Firdaus. (2014). *Fasilitas dan pelayanan klinik Firdaus* [brosur].

Kotler, P. (2000). *Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. (a.b. Susanto, penerjemah). Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, P., Shalowitz, J., Stevens R.J. (2008). *Strategic Marketing for Health Care Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.

Kotler, P., dan Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran edisi kedelapan*. (terjemahan) Jakarta : Erlangga.

- Lane, P.M., dan Lindquist, J.D. (1988) Hospital choice: a summary of the key empirical and hypothetical findings of the 1980s. *Journal of Health Care Marketing*. 8(4): 15-0.
- Lindhe, J., Lang, N.P., dan Karring, T. (2010) *Clinical Periodontology and Implant Dentistry Fifth Edition*. Oxford: Blackwell Munksgaard. pp. 144-6
- Lumenta, B.(1989). *Hospital* (cetakan pertama). Jakarta : Kanisius
- Loekman, M. (2006). Teknik dasar pencabutan gigi. *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi.*, 3,82-4.
- Notoadmodjo, S. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan edisi revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mufida, R. (2013). Hubungan pengetahuan tentang kesehatan gigi dan mulut. *Dentika Dental Journal*. 13(3): 115-19.
- Pahlawaningsih, M., dan Gondhoyoewono, T. (2004). Perbedaan motivasi remaja pria dan wanita terhadap pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut. *Jurnal PDGI*. 54(1): 21-25
- Pedlar, J., dan Frame, J. (2001). *Oral maxillofacial surgery*. London : Churchill Livingstone.
- Peterson, J. (2003). *Contemporary oral and maxillofacial surgery*. London : Elsevier Health Sciences.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. (2001) *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Potter and Perry. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan Konsep, Proses dan praktek*. EGC. Jakarta
- Rangkuti, F. (2002). *The power of brands*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-Diy. Yogyakarta.
- Sajid. (1976). *Garis-Garis Besar Ilmu Bedah Mulut*. Yogyakarta : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada.
- Sanya, B.O., Ng'anga, P.M., dan Ng'anga, R.N. (2004) *Causes and Pattern of Missing Permanent Teeth Among Kenyans*. East African Medical Journal [serial online]. (81)6. Available from: URL:

<http://www.ajol.info/index.php/eamj/article/download/9183/2103>.
Accessed June 20, 2016.

- Sembel, M., Opod, H., dan Hutagalung, B. (2014). *Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu*. Jurnal e-Gigi. 2(2).
- Setyaningrum, S. (1998). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan PT. Jamsostek di RS Provider Jakarta Tahun 1998*. Thesis. Pascasarjana FKM UI. Depok.
- Soekohardjo, S. (2000). *Public relation untuk pelayanan kesehatan gigi*. Majalah Kedokteran Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Airlangga, Surabaya, 33 (3), 119-112.
- Sugiyono. (2004). *Statistik untuk penelitian*. Jakarta : Alfa Beta.
- Sulastomo. (2007). *Manajemen kesehatan*. Jakarta : Gramedia Pustakautama.
- Supriyanto, S., dan Ernawati. (2011). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Jakarta : Andi Publisher.
- Suryawati, C. (2004). *Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 07(04), 189-194.
- Tim Kreatif. (2009). *Undang Undang Kesehatan*. Jakarta : Fokus Media.
- Untari, J dan Hasanbasri, M. (2007). *Kemana pemilik kartu sehat mencari pertolongan (Analisis Survei Sosial Ekonomi 2001)*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol 10 No 01*.
- Wangsarhardja K, (2007). *Kebutuhan pelayanan kesehatan gigi dan mulut pada masyarakat berpenghasilan rendah*. Scientific Journal in Dentistry. 22(3);90-99.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan vol. 1*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Wirata I N. (2011). *Hubungan kelompok referensi, aksesibilitas, dan kelengkapan fasilitas terhadap permintaan pelayanan preventif kesehatan gigi di Puskesmas Kota Denpasar tahun 2011*. Tesis. Denpasar: Program Pasca Sarjana Universitas Udayana.

- Woodruff, R.R., dan Gardial, S.E. (2002). *Know your customer : New approaches to understanding customer value and satisfaction*. Oxford: Blackwell Munksgaard.
- Yustiawan, T. (2013). *Manajemen klinik dalam persiapan kerjasama dengan bpjs kesehatan*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 1 (3), 208-216.
- Zulfa, E., Sunarto, dan Kuntari, T. (2009) *Perbedaan tingkat kepuasan pasien peserta jamkesmas dan pasien umum di instalasi rawat jalan Rsud Cilegon-Banten*. Naskah Publikasi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia, 1-7.