

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, D. A., & Ramdan .M. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika STIKes Ahmad Yani.
- Alimul, Hidayat. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Cetakan Pertama, Health Books Publishing, Surabaya.
- Amirullah, Widayat. 2002. *Riset Bisnis*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, Azrul. 1994. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi ketiga. Tangerang : Binarupa Aksara.
- Barata, A. A., 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Budiman, Suhat, dan Herlina, N. 2010. Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27.
- Dahlan, Sopiudin. 2006. *Statistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Depkes, RI. 1999. *Undang-Undang Nomor 23 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Depkes, RI. 2007. *Profil Kesehatan Indonesia 2007*. Jakarta.
- Depkes, RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia 2009*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon. 2013. *Profil Kesehatan Kabupaten Cirebon*. Kabupaten Cirebon: Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon.
- Erawati, Suci. 2008. *Polemik Pelayanan Dokter Gigi*, Medan: Universitas Prima Indonesia. <http://www.waspada.co.id>
- Fajar, N.A., Kartikasari, E., & Ainy A. 2010. Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009. *Jurnal Pembangunan Manusia*. Vol. 4, No. 11.
- Gerson FG, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM; 2002.

- Ginting, Tamaseri. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia.
- Heriandi, 2006. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSOB Tahun 2005, IPD Badan Litbangkes JKPKBPPK :Penelitian Kesehatan Seri 24, 2006 Program Pascasarjana Manajemen Kesehatan Daerah Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Kemenkes RI. 2012. Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2013. *Riset Kesehatan Dasar*; RISKESDAS. Jakarta.
- Kotler, P., Shalowitz, J., & Stevens, R.J. 2008. *Strategic Marketing For Health Care Organizations: Building a customer-driven health system*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Kurniawan, R. 920030. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Menurut Persepsi Pelanggan di Kabupaten Ngawi, Tesis S2, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kusniati, Retno. Farida, Naili. Sudiro. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Vol.4. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Machfoedz. 2009. Metode Penelitian Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan. Yogyakarta, Fitramaya.
- Margaretha. 2003. Kualitas Pelayanan : Teori dan Aplikasi. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.
- Merkouris A, lanara V, Ifantopoulos, and Lemonidou C. 1999. *Patient Satisfaction, a key Concept for Evaluating and Improving Nursing Practice*. *Journal Of Nursing Management*.
- Muninjaya, A.A. Gede. (2004). Manajemen Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Malik, A. 2008. Kesehatan Gigi dan Mulut : Laporan Kesehatan Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah (Bapesitelda) Provinsi Jawa Barat. Departemen Ortodonti. Universitas Padjajaran : Bandung.

- Nilaika, Nindia. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo.
- Notoatmodjo, S. 2003. Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2007. Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhasanah. 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Artikel Psikologis Klinis Perkembangan dan Sosial.
- Nursalam. 2008. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Keperawatan Edisi 7. Salemba Medika : Jakarta.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Oroh, Merryani E, Sefti Rompas dan Linnie Pongdag. 2014. Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Purwanto, B. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Memilih Rawat Inap. Universitas Indonesia.
- Praptiwi, Atlastieka. Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan. 2009.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Resmisari, R. 2008. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik*. Jakarta.
- Sarita, Buyung. Rif'adarajad, S. Balaka, M.Y. 2016. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pengguna Rawat Inap Rumah Sakit Umum

- Daerah Kabupaten Buton. Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan. Vol. 1. Universitas Halu Oleo, Kendari.
- Santosa, Heru. Malina, Nor. 2011. Penilaian Kualitas Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat di Wilayah Sumatera Utara Indonesia.
- Sangadji, E., & Sopiah. 2013. *Perilaku konsumen; pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Schiffman, L & Kanuk L.L. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta.
- Subekti, Dede. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto S, Ernawati M. 2010. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Andi, Yogyakarta.
- Trisnantoro, L., 2004. Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 1996. Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen, Jakarta: Business Research Center.
- Umniyati, Helwiyah. (2010). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Thun 2009. Jurnal Kedokteran Yarsi 18 (1) , 009-020.
- Utama, S., 2003. Memahami fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Wijono, H. (1999). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Surabaya: Airlangga University Press.
- Zaini, Rohmad. 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001. Jakarta.