

## DAFTAR PUSTAKA

- Afmi, Nur. (2012). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Kota Palu. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Unismuh Palu. *Promotif*, Vol. 1 No. 2. Apr 2012 Hal 66-72.
- Ali Maksum. (2012). *Metodologi penelitian dalam olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.
- Aliman,N.K. (2013). Perceptions of Service Quality and Behavioral Intentions: A Mediation Effect of Patient Satisfaction in the Private Health Care in Malaysia. *International Journal of Marketing Studies*; Vol 5, No: 4: 2013.
- Alrubaiee, Laith. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patient' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*. Vol: 3, No: 1.
- Arikunto, Suharsini. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Cetakan ke II*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Bappenas. (2009). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas*.
- Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Chunlaka, Poramaphorn. (2010). *International Patient Satisfaction Toward Nurse Service Quality At Samitivies Srinakam Hospital*. Available from : [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus\\_Eng\\_Int\\_Com/Poramaphorn.C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf). Accessed Apri 20, 2015.
- Chen, Wang, Chang, Liu. (2007). Research Into Care Quality Criteria for Long Term Care Institutions. Available from: <http://journals.lww.com/jnrtwna/Abstract/2007>. Accessed april 24, 2015.
- Depkes RI. (2009). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta : Depkes RI
- Edwin. (2012). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Pariamanta. Tesis. UniversitasAndalas Padang. Tidak dipublikasikan.
- Efendi Ferry. (2009) *Keperawatan Kesehatan Komunitas : Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika

- Hendi Sukamto. (2011). "Manajemen PSSI Kabupaten Purworejo". *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Hidayat, Aziz Alimul. (2009). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : Salemba Medika
- James, Ndambuki. (2013). The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care* Vol: 3, No: 2.
- Leonard Hendrik. (2012). "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kab. Toraja Utara". *Skripsi*. Makasar: UNHAS.
- Leboeuf, Michael. (2002). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Tangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C, dan John Wirtz. (2011). "*Pemasaran Jasa Perspektif*". Edisi 7. Jakarta : Erlangga
- Lovelock, C., Wright, K. L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Mamik. (2010). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Edisi 1. Surabaya : Pers Media Publishing
- Martani & Handayani. (2013). "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih". *UG Jurnal Vol. 7 No. 04*. Jakarta: Gunadarma.
- Melanie Michael, Susan D Schaffer, Patricilia L. Egan, Barbara B, and Patrick. (2013). Improving Wait Time And Patient Satisfaction In Primary Care. *Journal for Health Care Quality* Vol: 35, Issue 2, Page 50-60.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2011). *Manajemen Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- M. Verducci, Frank. (1980). *Measurement Concepts in Physical Education*. London: The C. V. Mosby Company.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

- \_\_\_\_\_. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nunuk, Ester. (2009). “*Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Puri Asih Salatiga*”. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. Tidak dipublikasikan.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. (2011). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan, Konsep dan Praktik*. Jakarta : Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. (2008). *Proses dan Dokumentasi Keperawatan*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medika
- Parasuraman. A. Zeithaml. Valeris A and Mathotra. A. (2005). SERVEQUAL. A Multiple Item Scale for Electronic Service Quality. *Journal of Service Research Vol: 7, No. X*.
- Permenkes RI Nomor 75 (2014). Pusat Kesehatan Masyarakat. Permenkes RI
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ramadhan. (2012). Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. Skripsi FKM.
- Rangkuti, Freddy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Rasheed, N, Arya, Acharya A, Khandekar J. (2012). Client Satisfaction and Perception About Quality of Health Care at a Primary Health Centre of Delhi, India. *Indian Journal of Community Health*, Vol: 24, No: 3.
- Robbins, Stephen P. (2008). *Perilaku Organisasi*. Buku kedua, Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Medika.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Sagung Seto

- Safrudin, Ngisom dan Yuwono. (2012). "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap". *Jurnal* Vol. 8 No. 02
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Universitas Telkom
- Supranto. (2011). *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*. Jakarta : Persi
- Supriyanto dan Ernawati, (2010). *Pemasaran industry dan kesehatan jasa*. Yogyakarta: Andi
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi penelitian prtunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tanar, Indar, Darmawansyah. (2013). "Analisis Tingkat kkepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo". *Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 15-21*. Makassar: UNHAS.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- \_\_\_\_\_. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta. : Andi
- Tjiptono, F dan Charolisa, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjong, A. E. S. (2004). Perubahan Paradigma ke Arah Budaya Melayani dalam Pelayanan Prima di RS. *Dalam Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
- Thoha. (2015). "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Ruang Anggrek dan Bougenville RSUD Pandan Arang Boyolali".
- Yulianti dan Madiawati. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung". *Jurnal* Vol. 2 No. 02. Bandung : Universitas Telkom

- Wathek, S Rames. (2012). Patient' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*; Vol: 3, No: 18.
- White, Kevin. (2011). *Pengantar Sosiologi Kesehatan dan Penyakit*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wijono, Dj. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya: Airlangga Unniversity Press.
- Wira, aida. (2014). Hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Wangaya Kota Denpasar. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar. Tesis. Tidak dipublikasikan.