

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, Asep Dian, dan Muhamad Ramdan. 2006. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Kesehatan Kartika STIKes Ahmad Yani.
- Arikunto. 2004. *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*. Bandung: Rineka Cipta.
- Astuti, Sinta Indi dkk. 2015. *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi III*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang. 2017. *Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Tangerang Tahun 2017*
- Badan Pusat Statistik Provinsi Banten. 2017. *Statistik Kesejahteraan Rakyat Provinsi Banten Tahun 2017*
- Da Costa, Almira Ristisza. 2015. *Evaluasi Mutu Pelayanan Apotek Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Rawa Lumbu Bekasi*. Skripsi. Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Prodi Kesehatan Masyarakat Universitas Esa Unggul. Jakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1999. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Tentang Tujuan Pelayanan Rawat Jalan.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2003. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Tentang Sistem Pendidikan Nasional. Jakarta: Depdiknas.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang. 2016. *Profil Kesehatan Kabupaten Tangerang Tahun 2016*

- Dini, Ahmaini. 2009. *Pendidikan Kesehatan dan Perilaku Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Echols, John M & Hasan Shadily. 2000. *An English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Imbalo, S.Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Eka Gema Cipta (EGC)
- Irawan, dan Basu Swastha. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Keputusan Gubernur Banten Nomor: 561/Kep.553-Huk/2016 Tentang Penetapan Upah Minimum Kabupaten/ Kota di Provinsi Banten Tahun 2017.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 340/ Menkes/ PER/ III/ 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/ SK/ II/ 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/ Menkes/ SK/ XI/ 1992 Tentang Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 66/ Menkes/ SK/ II/ 1987 Tentang Pelayanan Rawat Jalan.
- Marbun, Romaden. 2012. *Buku Saku Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- Notoatmojo, Soekidjo. 2008. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan* Cetakan ke 2. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Oliver, Richard L. 1997. *Satisfaction, A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: Mc.Graw-Hill Companies Inc.
- Parasuraman, A. Valerie. 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. New York:.. The Free Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 56 tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Prayitno. 2005. *Dasar-dasar Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Purwoastuti, Endang, dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Sabarguna, Boy S. 2009. *Buku Pegangan Mahasiswa Manajemen Rumah Sakit jilid 2*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Santjaka, Aris. 2011. *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Satrianegara, Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhadi. 2015. *Perencanaan dan Evaluasi Kesehatan*. Yogyakarta: PT. Leutika Nouvalitera.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.
- Survey Kepuasan Pelanggan Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence Tahun 2015.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tobing, Paul. 2008. *Knowledge Management Concept*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Trismiati, Eni. 2015. *Pengaruh Citra Merek Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang*. Tesis. Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Esa Unggul, Jakarta.
- Umar. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Zimmerman, J.B & Martinez Pons. 1998. *A Social Cognitive View of Self Regulated Academic Learning*.