

Daftar Pustaka

- Abdelhak, M & Hanken, M. A. 2015. *Health Information of A Strategic Resource* 5nd Edition. Missouri : Elsevier Saunders.
- Adawiyah, R. 2015. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015. (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. 2015).*
- Amran, Yuli. 2012. *Pengolahan Data dan Analisis Data Statistik di Bidang Kesehatan.*
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan* Edisi Ketiga. PT. Bina Rupa Aksara.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya.* Jakarta : Penerbit Erlangga.
- David, D. 2014. *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan.* Jurnal Kedokteran Brawijaya, 28(1)
-
- .1986. *Keputusan Menteri Kesehatan No. 924/MENKES/SK/XII/1986 tentang Kode Etik Rumah Sakit.* Jakarta : Depkes RI
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1997. *Alur Pasien Rawat Jalan.* Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pelayanan Medik. Jakarta : Depkes RI

- _____. 2010. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/SK/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI
- _____. 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI
- _____. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga*. Jakarta : Depkes RI
- _____. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Depkes RI
- Erni, Nofi, Iphov KS., & Debby K. 2013. *Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 1(1); p. 59-66
- Fidyawati, Linda. Yennike Tri Herawati, & Eri Witcahyo. 2015. *Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember* Koleksi Artikel Hasil Penelitian Mahasiswa S1 Bidang Kesehatan (FF, FKM, FK, FKG, PSIK) Universitas Jember.
- Hadijah, H. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. *Katalogis*, 4(7). Palu : Koleksi Artikel Hasil Penelitian Mahasiswa S1 Bidang Kesehatan Universitas Universitas Tadulako.
- Hermanto, D. 2010. *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. Semarang : Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro

- Hidayat, Aziz. 2011. *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik. Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Hufron, A., 2015. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Penumping Kota Surakarta*. Berita Ilmu Keperawatan ISSN 1979-2697, Vol . 1 No.3
- Humas BPJS Kesehatan. 2017. *JKN-KIS, Wujud Nyata Kehadiran Negara*. Jakarta : BPJS Kesehatan.
- Ismainar, Hetty. 2015. *Administrasi Kesehatan Masyarakat*. Jakarta:Deepublish.
- Kapustiak J and Ling H. 2010. *Evaluation of Patient Waiting Times at an Academic Ophthalmology Clinic*. The Journal of Medical Practice Management
- Kelmanutu, L. S. 2014. *Dimensi Mutu Pelayanan pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara*. Jakarta : Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 9(4), 221-229.
- Kotler. and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi. 13. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kozier. Erb, Berman. Snyder. 2010. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses & Praktik*, Volume : 1, Edisi : 7, EGC : Jakarta
- Kunto, 2014. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat hap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara* Diss. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2014.
- Listiani, I., & Supratman, M. K. 2017. *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

- Lupiyando, R. dan Hamdani A. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta : Salemba Empat
- Martul, Shadiqqin, 2014. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika
- Maulana, A. F. 2017. *Gambaran Kualitas Pelayanan Antenatal Pada Ibu Hamil Di Puskesmas Pagedangan Kabupaten Tangerang Tahun 2017* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017).
- Muninjaya, A.A.Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ningrum, Rinda Mustika, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*. (<http://www.stikeshangtuahsby.ac.id/>, diakses 18 Maret 2015)
- Nissa, A. A., & Mardiyarningsih, E. 2013. *Gambaran Kepuasan Ibu Hamil terhadap Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Getasan Kabupaten Semarang*. Jurnal Keperawatan Maternitas, 1(1).
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurman, Sari. 2015. *Gambaran Mutu Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Cipongkor Kabupaten Bandung Barat Periode Juni – Juli 201*. Bandung : Program Studi Kebidanan (D-3) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Cimahi
- Potter, P.A., & Perry, A.G. 2011. *Fundamental Keperawatan*. Edisi ke 7. Jakarta : Salemba Medika.
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan. Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

- Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI. 2017. *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2016*. Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara
- RSIJCP. 2012. *Dokter Tepat Waktu Pasien Senang Internal Service Project*. Jakarta : PERSI AWARD
- Sagadji, Etta Mamang. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sallis, Edward. 2010. *Total quality Management in Education (Manajemen Mutu terpadu Pendidikan)*. Penerjemah: Riyadi, Ahmad Ali. Yogyakarta: Ircisod
- Sari, M. P. 2016. *Sistem Informasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Utama Palembang* (Doctoral dissertation, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA).
- Setiawan, A. 2016. *Analisis Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Metode Ipa (Importance, Performance Dan Analysis) Di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sintiya, K. V. 2015. *Gambaran Kualitas Pelayanan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Depok III, Sleman, Yogyakarta*. : STIKES Jendral Achmad Yani Jogjakarta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta

- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Supriyanto, S dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Jogjakarta: Marknesis.
- Wahyuni, T., Yanis, A. and Erly, E., 2013. *Hubungan Komunikasi Dokter–Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang*. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 2(3),
- Wardani, R. K., & Ariyanti, F. 2015. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*. (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan. 2015).
- Wiguna, A.S., 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di RSU Imelda Medan*. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(1)
- Wijaya, Tony. 2012. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT Indeks.
- Yohana, Antin. 2009. *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis di RSI Sunan Kudus*. Semarang : Program Pascasarjana Universitas Diponegoro