

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, DKK. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Katalog Dalam Terbitan. 2012
- Alamsyah, Dedi. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika. 2011
- Al-Assaf, A.F. *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC. 2013
- As'at, Mar'at. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Penerbit Liberti. 1995
- Amstrong, Michael & Baron. A. *Performance Management, The New Realities, Institute Of Personnel and Development*: New York. 1998
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 1998
- Azwar, Azrul. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI. 1994
- Budi, Savitri Citra. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media. 2011
- Bustami, MS. MQH. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Askeptabilitasnya*: Jakarta. 2011
- Djoko, Wijono. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University. 2000
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta. 2009
- Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2006
- Fahmi, Irham. *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta. 2011
- Farich, Achmad MM. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Sendangadi Melati Sleman. 2012
- Gunarsa, singgih. *Psikologi perawatan*. Jakarta Mulia. 2008
- Hatta G. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia. 2008

- Hastono, S.P. *Basic Data Analysis For Health Research* . Universitas Indonesia (UI): Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2007
- Huffman, K. E. *Health Information Manajemen*. Berwyn. Illionis. 1994
- Huriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta. 2005
- Kotler , Philip and Kevin Lane Keller. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi ke-8. Jakarta: Erlangga. 2001
- Lumenta, Benyamin. *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Karisius. 1989
- Moeheriono. *Indikator Kinerja Utama*. Jakarta: Rajawali Pers. 2014
- Maslow, Abraham H. *A Theory Of Human Motivation*. 1943
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta. 2005
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004
- Prasetijo, Ristiyanti & Ihalauw, John. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2004
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers. 2011
- Rakhmat, J. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya. 2001
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2006
- Riwidikdo, H. *Statistik Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis data Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press. 2006
- Sirigar, Ir. Sofyan, MM. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Bumi Aksara.2013
- Simanjuntak, Payaman. J. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. 2011
- Sudibyoy, Bambang. *Pengukuran Kinerja Pengukuran Perusahaan Dengan Balanced Scorecard: Bentuk , Mekanisme dan Prospek Aplikasinya pada BUMN*. 1997
- Supranto, M.A. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011
- Syamsi, I. *Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara. 2007

Siswanto, Sutojo. *Manajemen Penjualan Yang Efektif*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka. 2003

Tjiptono, Fandy. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi. 1997

Unaradjan, Dominikus Dolet. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama. Jakarta. Penerbit Universitas Atma Jaya. 2013

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 1999

Zeithaml, Parasuraman, and Berry. *Reassessment Of The Servqual Scale*. 1991

### **Sumber yang tidak dipublikasikan**

Bimo Satrio. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bantar Gebang 1 Bekasi Tahun 2003. Tesis. Universitas Indonesia. Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2003.

Hesti Wulandari. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Soeharto Herdjan Tahun 2014. Skripsi. Universitas Esa Unggul. Jakarta. 2014

Kiki Miranti. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013. Jurnal. Universitas Hasanudin Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2013

Ma'rifatun Laila. Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Wates tahun 2007. KTI. Stikes Alma Ata. Yogyakarta. 2007

Sri Rahayu. Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan di Klinik Bersalin Sayang IBU Batusangkar Tahun 2011. Skripsi. Universitas Andalas. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Padang. 2011

### **Sumber Jurnal**

Hidayati, Nur Aulia. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-kournal), Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. Online