

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama T. J., 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia Press, Salemba, Jakarta, hal. 1-218.
- Alamsyah Y., 2015, “*Wawancara RSGM Univeritas Baiturrahmah*”, Aie Pacah KM 14, Padang, [31 Maret 2015].
- Anwar, 2014, Tanggungjawab Hukum Keperdataan Dokter Muda (Co-Ass) Dalam Penanganan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit, *Skripsi*, Fakultas Hukum Bagian Hukum Keperdataan, Universitas Hasanuddin, Makassar, hal. 59-65.
- Ariani D. W., 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Graha Ilmu, Candi Gebang, Yogyakarta, hal. 178-306.
- Arikunto S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, hal. 74-92; 245.
- Arifin, Zainal, 2010, *Evaluasi Pembelajaran*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hal 13-87.
- Arma U., 2015, “*Wawancara RSGM Univeritas Baiturrahmah*”, Aie Pacah KM 14, Padang, [31 Maret 2015].
- Astuti H. J., 2007, Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model), *Jurnal Media Ekonomi*, 7(1): 244-259.
- Azwar S., 2012. *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hal. 7-24.
- Chiara J. D., Callender J. H., 2001, *Time Saver Standarts for Building Types*. McGraw-Hill Companies, United State, America, hal. 414-430.
- Danero J., Zelnik M., 2003, *Dimensi Manusia dan Ruang Interior*, Erlangga, Jakarta, hal. 236-242.
- Dahlan M. S., 2013, *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Salemba Medika, Jakarta.
- Djudiyah, 2013, Lingkungan dan Kepuasan Konsumen Hotel, *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1(1): 24-31.

- Fajar N. A., Kartikasari E., Ainy A., 2010, Kepuasan Pasien JAMKESMAS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka, *Jurnal Pembangunan Manusia*, 4(11): 1-11.
- Fragiskos F. D., 2007, *Oral Surgery*, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg, hal. 73-74.
- Gusriwandra F., 2015, “Wawancara RSGM Univeritas Baiturrahmah”, Komplek Grya Permata I Blok B/4 Gn Pangilun, Padang, [1 April 2015].
- Hasan Y., 2014, *Mutu Pelayanan Kesehatan*, Baiturrahmah University Press, Padang, hal. 1-38.
- Himawati M., 2012, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Dokter Gigi Mengikuti Desain Tata Letak Ruang Klinik Praktek Gigi Swasta, *Tesis*, Sekolah Pascasarjana, Program S-2 MMPKG FKG UGM, Yogyakarta.
- Jasfar F., 2009, *Manajemen Jasa-Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Ciawi, Bogor, hal. 47-66.
- Kemenkes RI, 2013, *Riset Kesehatan Dasar*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, hal. 110-119.
- Koetler P., Keller P. L., 2012, *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> ed, Pearson Education, Inc, New Jersey, hal. 9-12.
- Kosterman, 2009, *Desain Tata Letak Penempatan Alat Kedokteran Gigi*, Bagian Ilmu dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG Universitas Padjadjaran, Bandung.
- KKI, 2012, *Standar Pendidikan Profesi Dokter Indonesia*, Jakarta.
- KKI, 2006, *Standar Kompetensi Dokter Gigi*, Jakarta.
- Litbangkes, 2011, *Laporan Akhir Riset Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, hal. 25-62.
- Malkin J., 2002, *Medical and Dental Space Planning*, 3<sup>th</sup> ed, John Wiley & Sons, New York, hal. 401-515.
- Muninjaya A.A.G., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, hal. 1-21.

- Mujigunarto, 2009, *Pengertian Servqual*, [On Line] Dari: <http://mujigunarto.wordpress.com/2009/01/02/pengertian-servqual-by-muji-gunarto/>. [18 November 2014].
- Nasution M. N., 2010, *Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia Indonesia, Ciawi, Bogor, hal. 35-75; 101-135.
- Naomi P., 2005, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan, *Jurnal Universitas Pendidikan Indonesia*, 5(5): 1-7.
- Oetomo H., 2010, Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi-Dimensi Service Quality: Survey Pada Toko Swalayan Di Yogyakarta, *Buletin Ekonomi* 8(2):113-122.
- Padang Express, 2014, *Bulan Kesehatan Gigi Nasional V*, Edisi 13 September 2014, Padang.
- Pohan I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, hal. 1-210.
- Praptiwi A., 2009, *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*, Pelatihan dan Workshop Manajemen Keperawatan di RSUD “45” Kuningan, Jawa Barat.
- Prastiwi E. N., Ayubi D., 2008, Hubungan Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi, *Jurnal Makara Kesehatan*, 12(1): 42-46.
- Pratiknya A. W., 2007, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 14.
- Riwidikdo H., 2012, *Statistik Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Roper K.O., Payant R.P., 2014, *The Facility Management Handbook*, American Management Association, Broadway, New York, hal. 329-337.
- Sanjaya N., 2011, Pengaruh Efektivitas Tata Ruang Kantor Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Umum dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Banten, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten.
- Suharno N., Shihab M. S., 2012, Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 10(19): 1-16.

- Sukandi P., 2010, *Hubungan Antara Fasilitas Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menghadapi Daya Saing Jasa Pendidikan*, The 4<sup>th</sup> PPM National Conference on Management Research, Jakarta.
- Sukoco B. M., 2007, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Erlangga, Jakarta.
- Supriyanto. 2009, Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Unit-Unit Pelayanan Di Sekolah Pascasarjana UGM, *Tesis*, Program Studi Magister Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sunyoto D., 2012, *Validitas dan Reliabilitas*, Nuha Medika, Yogyakarta, hal. 1-84.
- Sutrisno, 2013, Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa MM FEB UGM Yogyakarta, *Tesis*, Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM, Yogyakarta.
- Sofyan I. L., dkk. 2013, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang, *Diponegoro Journal Of Social and Politic*, Semarang, 1-12.
- Tjiptono F., 2009, *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*, Marknesis, Karangwaru, Yogyakarta, hal. 87-102; 245-278.
- Uyanto S. S., 2009, *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 281-283.
- Universitas Baiturrahmah, 2013, *Buku Pedoman Universitas Baiturrahmah*, Baiturrahmah University Press, Padang.
- Universitas Baiturrahmah, 2013, *Buku Pedoman Kepaniteraan Klinik*, Baiturrahmah University Press, Padang.
- Whaites E., 2003, *Essentials of Dental Radiography and Radiology*, Churchill Livingstone, UK, hal. 68.
- White S.C., Pharoah M.J., 2004, *Oral Radiology: Principles And Interpretation*. 5<sup>Ed</sup>. Mosby, St. Louis, Missouri, hal. 75.
- Wikipedia, 2013, *Profil Kota Padang*, [On Line] Dari: [http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Kota\\_Padang&oldid=7442887](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Kota_Padang&oldid=7442887) [18 November 2013].

## **PERUNDANG-UNDANGAN**

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang Sistem Kesehatan Nasional.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 Pasal 24 Tentang Izin Praktik Dan Pelaksanaan Praktik Kedokteran.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1087/Menkes/SK/VIII/2010 Tentang Standar Kesehatan Dan Keselamatan Kerja Di Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.