

- Anekelita, N. (2013) Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas Di TPP Rawat Jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Karya Tulis Ilmiah*. Yogyakarta : DIII Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM (tidak dipublikasikan)
- Anwardani, W. (2016) Analisis Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi "Kopine Eyang" Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta : Departemen Teknologi Industri Pertanian FTP UGM (tidak dipublikasikan).
- Arianto. (2012) Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter dan Pasien). *Karya Tulis Ilmiah*. Palu : Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako (tidak dipublikasikan)
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Azwar, S. (2000) *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, A. (1996) *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lankaran Pemecahan Masalah)*. Jakarta : Yayasan Penerbitan IDI.
- Azwar, A. (2009) *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. a. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Depkes RI. (1991) *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Revisi 1*.
- Devito, Joseph A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Diah Anjaryani, W. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsd Tugurejo Semarang. *Journal Nursing*, 1. Retrieved from http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf
- Gaspersz, V. (1997) *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hanurani, F.E. (2016). Kepuasan Pasien JKN Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Kasihan I Bantul Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.(Tidak dipublikasikan)
- Ibnu, H. (1996) *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Indriaty, D. R., Ekonomi, F., & Diponegoro, U. (2010). Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien.
- Jayati, N.D.(2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2014. *Tugas Akhir*. Yogyakarta:DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.(Tidak dipublikasikan).
- Kotler, P. (1995) *Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba*, diterjemahkan oleh Ova Emilia Edisi Ketiga. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kotler, P. (2005) *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta : Indeks
- Kotler, P. (2006) *Marketing management*, Millenium Edition, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.



Kotler, Philip and Amstrong. (2006) *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New York : Prectie Hall.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas, Jilid 1. Indonesia : PT. Indeks

Krowinski, William J, Steiber SR. (1996). *Measuring and Managing Patient Satisfaction*, American Hospital Publishing Inc

Kurdi, M. (2016). Pengukuran Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang, (2), 22-26.

Lase, O. (2014). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Petugas TPP di Puskesmas Depok 3 Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta:DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.(Tidak dipublikasikan).

Latu, T.M and Everett, A.M. (2000) *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Departement of onservation : Wellington, New Zealand.

Lumpiyoadi, R. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Margareta, S. (2013). Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan Universitas Pendidikan Indonesia. *Skripsi*. Bandung : UPI (tidak dipublikasikan).

Martilla, J and James, J. (1977) "Importance Performane Analysis". *Journal of Marketing*, 41 (1), 77 - 79.

Martinez, C.L. (2003) *Evaluation Report : Tools luster Networking Meeting #1*. Center point Institute, Inc. Arizona.

Notoatmodjo, S. (2005) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Natalisa, D. (2007). Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen, 5(9).

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–470. <https://doi.org/10.2307/3150499>

Parasuraman, A. dkk. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64. pp 12-40.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014. (2014). Pusat Kesehatan Masyarakat.

Raharjo, S. (2009) Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Mardi Rahayu Kabupaten Kudus. *Skripsi*. Semarang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang (tidak dipublikasikan).

Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, F. (2003) *Measuring Customer Satisfaction;Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, F. (2013) *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.



Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *Jmpk*.

Tjiptono, F. (1997) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F. (2007) *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono, F. (2012) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.

Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. *Opsi, Vol 1 No 2*(ISSN 1693 — 2102), 96–110.

Wijaya, T. (2011) *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : Indeks.