

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, Assaf. (1997). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan. (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Gramedia.
- Azwar, Asrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Dewi, Yanuar. (2014). Studi Indeks Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Dokter Keluarga Korpagama Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan).
- Djaali., Muljono, Pudji. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Eisingerich., Rubera. (2010). Drivers of Brand Commitment: A Cross-National Investigation. *Journal of International Marketing*. 18(2):64-79.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Farida, (2012). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Petugas TPP di Gadjah Mada Helath Center. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan).
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Fivra, Pria. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik 1 Kecamatan Ngaglik Tahun 2011 (Implementasi Kepmen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004). *Tesis*. Yogyakarta. S2 Magister Ekonomi Pembangunan Universitas Gadjah Mada (Tidak dipublikasikan).
- Gregory, Robert. (2000). *Psychological Testing: History, Principles and Applications*. Boston: Allyn and Bacon.
- Hapsari, Yauminnisa. (2006). Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS Pantiwilasa "Citarum" Semarang. *Jurnal Kedokteran dan kesehatan Indonesia*. Tesis. S2 Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. eprints.undip.ac.id/17488/1/Yauminnisa_Hapsari.pdf. Diakses tanggal 22 Maret 2018.
- Hariwijaya. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Elmatara Publishing.

- Hill. (1992). *Field Service Management*. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Horovitz. (2000). *Seven Secrets Of Service Strategy Great*. Britain: Prentice Hall.
- Humas. (2017). 95 Persen Penduduk Yogyakarta Terdaftar Dalam Program JKN-KIS. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/583/95-Percent-of-Yogyakartas-Population-Registered-In-JKN-KIS-Program> tanggal 17/01/2017 jam 19.55. Diakses tanggal 14 Januari 2018.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. <http://www.menpan.go.id>. Diakses tanggal 11 Desember 2017.
- Kotler., Amstrong. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 9. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Mubarak., Iqbal, Wahit., Chayatin. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas; Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Muninjaya, Gde. (2011). *Manajemen Mutu Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nawawi, Hadari., Martini, Mimi. (1996). *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Notoadmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoadmojo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nurulita, Andrian. (2009). Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan. <http://repository.uin.ac.id/310/SK/I/0/00/000/000701/uin-skripsi-analisis%20kinerja%20kua-04311312-ANDRIAN%20NURULITA-7600645425-04311312.pdf> . Diakses tanggal 26 Maret 2018.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 9 Tahun 2014 tentang Klinik. pelayanan.jakarta.go.id/.../permen-kesehatan-nomor-9-tahun-2014-tentang-klinik.pdf. Diakses tanggal 11 Desember 2017.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No 269 Tahun 2008 tentang Rekam Medis. dinkes.surabaya.go.id/portal/files/permenkes/dok_dinkes_87.pdf. Diakses tanggal 22 Maret 2018.
- Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. www.bphn.go.id/data/documents/16pp047.pdf. Diakses tanggal 12 Desember 2017.
- Saifuddin, Azwar. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran. (2003). *Research Methods for Business*. Edisi 4. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi., Cholidis. (2006). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP Denpasar Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18(2): 106-117.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. ditjenpp.kemenumham.go.id/arsip/ln/2004/uu29-2004.pd. Diakses tanggal 11 Desember 2017.
- Wicaksono, Nova Dani. (2015). Indeks Kepuasan Masyarakat Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional(JKN) Terhadap Pelayanan Puskesmas Banyuurip Kabupaten Purworejo. *Skripsi*. Yogyakarta: S1 Ilmu Administrasi Negara(Manajemen dan Kebijakan Publik Universitas Gadjah Mada).
- Wijono. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yulianda, F. 2007. *Ekowisata Bahari sebagai Alternatif Pemanfaatan Sumberdaya Pesisir Berbasis Konservasi*. Disampaikan pada Seminar Sains 21 Februari 2007. Departemen MSP. FPIK. IPB. Bogor.