

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, K. And R. Zembe. (1985). *Service Amerika! Doing Business in the New Economy*. Homewood Ill: Dow Jones-Irwin.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran, dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Binapura Aksara.
- Azwar, S. (2014). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Elmatara Publising.
- Huffman, E. K. 1994. *Health Information Management*. Edisi 10. Berwyn Illionis: Physician's Record company.
- Hurlock, Elizabeth, B. 2001. *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan*. Terjemahan. (edisi kelima). Jakarta: Erlangga.
- Hungu. (2007). *Demografi Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Direktorat Bina Upaya Kesehatan Dasar. (2014). *Instrumen Akreditasi Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi Online [internet]. <http://kbbi.web.id/>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2018.
- Kepmenkes RI Nomor 66/ MENKES/ II/ 1987 tentang Pengertian Pelayanan Rawat Jalan. www.kesjaor.kemkes.go.id. Diakses 20 April 2018.
- Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. <http://www.bpn.go.id>. Diakses 24 November 2017.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Manajemen*. Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lase, O. (2015). Persepsi Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Petugas TPP di Puskesmas Depok 3 Sleman Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineeka Cipta.

- _____. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineeka Cipta.
- _____. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineeka Cipta.
- Noviandine, A. (2013). Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas di TPP Rawat Jalan RSUD DR. Soeradji Tirtonegoro Klaten. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. <http://pelayanan.jakarta.go.id/>. Diakses 28 Desember 2017
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 269/ MENKES/ Per/ III/ 2008 tentang Rekam Medis. http://dinkes.surabaya.go.id. Diakses 15 Januari 2018.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Pranomo, A. E. (2010). Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap Terkait Persiapan Akreditasi Rumah Sakit Pertamina Cirebon. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan FMIPA UGM.
- Puskesmas Sewon II Bantul Yogyakarta. Profil Puskesmas Tahun 2017. Dokumen Terkontrol.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Tama.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Schnaars. S.P. (1998). *Marketing Strategi: Customer and Competition*. Newyork: The Free Press.
- Sudrajat, I. dan Sugiarti, I. (2015). Hubungan Kecepatan Penyediaan Dokumen Rekam Medis Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. 3(1): 76-82.
- Sugiyono. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi IV. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi dan Haryanto. (2007). *Dasar-Dasar Penulisan Proposal Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stephens, N. And K.P. Gwinner (1998). "Whydon't Some People Complain? A Cognitive Emotive Process Model of Customer Complaint Behavior". *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vol. 26, No.3, pp. 172-189.

- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2015). *Pelanggan Puas? Tidak Cukup!*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. www.dpr.go.id. Diakses 20 Desember 2017.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.