

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2012, *Rumah Sakit Gigi dan Mulut Profesor Soedomo, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada*
http://www.fkg.ugm.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=87, 10/03/2012
- Anonim, 2012, *Poliklinik Institut Pemerintahan Dalam Negeri*,
<https://sites.google.com/a/ipdn.ac.id/poliklinik/departments/tupoksi/dokter-gigi>, 12/04/2012
- Arikunto, Suharsimi., 2002, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, PT.Rineka Cipta, Jakarta, h. 56
- Aron, Arthur & Elaine., 2003, *Statistics for Psychology*, 3rd ed., Pearson Education Company, New Jersey
- Austin, K.P., dan E.F. Lidge., 1985, *Gigi Tiruan Sebagian* (terj.), Universitas Airlangga, Surabaya, h. 82
- Azahari, A., 2000, Kualitas Pelayanan pada Industri Pelayanan Kesehatan Gigi, *Majalah Ilmiah Kedokteran Gigi FKG Usakti*, 40(15):35-4
- Azwar, S., 1995, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, ed 2., Pustaka Pelajar. Yogyakarta, h. 113-123
- Azwar, A., 1996, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, h. 48-49
- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*. ed 3., Pustaka Pelajar, Yogyakarta, h. 4-8
- Baltus. R.K., 1983, *Personal Psychology for Life and Work*, McGraw-Hill Book, New York. p. 28
- Barnes, J. G., 2003, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* (terj.), Penerbit Andi, Yogyakarta, h.89
- Basker, Davenport dan Tomlin., 1996, *Perawatan Prostodontik Bagi Pasien Tak Bergigi* (terj.), ed 3., EGC, Jakarta, h. 117-118
- Bendall, Dawn and Thomas L Powers., 1995, Cultivating Loyal Patients: Even in Managed Care, Service Satisfaction is A Critical Success Factor, *Journal of Health Care Marketing*, Winter, Vol 15, No.4
- Endaryanto, 1999, Inovasi Sisyem Penyelenggaraan Pembelajaran Praktikum Klinik Jenjang Profesi Pendidikan Dokter Gigi Berdasarkan Sistem Kredit, *MIKGI*, 1(1): 24-8.

- Gehl, D.H., and O.M. Dresen., 1958, *Complete Denture Prosthesis*, 4th ed., Saunders Co, Philadelphia, p. 17
- Gondhoyoewono, T., Suroro, R.L., Heriandi, Y.Y., Badri N., Tumbelaka, D., 1994, Komunikasi Dokter Gigi dengan Pasien, *Kumpulan Makalah KPPIKG X FKG UGM Usakti*, Jakarta, h. 638-643
- Gunadi, H.A., 1991, *Ilmu Geligi Tiruan Sebagian Lepas*, Jilid I, Hipokrates, Jakarta, h. 11-38
- Hastuti, L.D., 1999, Pengaruh Lama Perawatan Terhadap Motivasi Pasien untuk Dirawat di Bagian Konservasi Gigi FKG UGM, Skripsi, FKG UGM , Yogyakarta
- Huda dan Mamik., 1997, Menuju Era Globalisasi: Customer Oriented, *Dentisia, LPM Dentisia Fakultas Kedokteran Gigi UGM*, XX(4)
- Inayati., 1992, Sekolah Pengembangan Pribadi Peserta didominasi Wanita. *Majalah Psikomedia*, Jakarta.
- Johnson, D.L., and R.J. Straton., 1980, *Fundamentals of Removable Prosthodontic*. 1th ed, Quintessence, Publishing Company, Chicago, p. 99
- Kristiana, D., Naini, A., Dwiatmoko, S., 2006, Analisis Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien Pemakai Gigi Tiruan Lengkap (Studi Pasien Gigi Tiruan Lengkap di Klinik Prostodonsia Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember), *Indonesian Jurnal of Dentistry*, 13(1):25-30
- Kotler, P., 1997, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th ed., Prentice Hall Internasional Inc, Englewood Cliffs, New Jersey, p. 211
- Laboratorium Konseravasi Gigi, 2007, *Buku Kepaniteraan Bagian Konservasi Gigi FKG UGM*, Yogyakarta.
- Lammie, G.A., dan W.R.K., Laird., 1986, *Osborn, Lamme's Partial dentures*. 5th ed, Butler, Tanner Ltd, Oxford.
- Laonardo, A.L., Syahrudin dan L.Davinci., 1981, Akibat Gigi Hilang Tanpa Penggantian Gigi Tiruan, *Simposium Memasyarakatkan Pelayanan Kesehatan Gigi*, Ujung Pandang
- Mascarenhas, A.K., 1997, Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery, <http://www.j.dentaled.org/cgi/reprint/65/11/1266> 12/04/2012
- Maslim, R., dan Sanusi, R., 2001, Pengembangan Index Kepuasan Pasien sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Honoris Tangerang, *Sains Kesehatan*, 14(2): 123-136

- Melanie W. Toeti., 2001, *Kebutuhan Penderita Terhadap Penggantian Gigi Tiruan Pada Klinik Prostodonsia FKG UNAIR, Ceramah Ilmiah Lustrum VIII FKG UGM*, h. 259-261
- Moeis, E.F., 1994, *Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut: Antara Mutu dan Biaya, Lustrum VII UNPAD*, h.43-46
- Nazir., 1985, *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta, h. 45
- Notoatmodjo. S., 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta, h. 71
- Palmer., 1974, *Analysis of Speech in Prostodonsi Practice. J. Prosthet Dent*, 31: 606-614
- Paramadiningsih, Y., dan Hendartini, J., 2002, *Kepuasan Kerja Praktek Klinik Mahasiswa Koas Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Majalah Ceril Lustrum VIII FKG UGM*, Yogyakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. And Berry, LL., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication, Journal of Marketing*, (49): 41-50
- Petunjuk Praktikum Prostodonsia., 2012, *Buku Petunjuk Praktikum Kepaniteraan Bagian Prostodonsia*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Ramadanura., 2002, *Patient's Satisfaction Toward Oral Care Services at Huayploo Community Hospital in Nakron Chaisri Thailand, Dent J*, 7(2):65-75
- Scherer. M.J., 2003, *Assistive Technology: Matching Device and Consumer for Succesfull Rehabilitation*, American Psychological Assosiation, NE. Washington DC, p. 77-95
- Situmorang, N., dan Hutagalung, E., 2006, *Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poloklinik Gigi Puskesmas Teladan Medan Kota, Dentika Dental Journal*, 11(2) : 99-100
- Soekohardjo, S., 2000, *Public Relation untuk Pelayanan Kesehatan Gigi, Majalah Kedokteran Gigi Universitas Airlangga*, 33(3): 123-126
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung, h. 72;83
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, h. 66
- Tjiptono F., 1997, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F., 2006, *Manajemen Jasa*, ed IV, Penerbit Andi, Yogyakarta

- Turker B Sebnem, Isil Damla S, Yasemin Kulak O. 2009. Satisfaction Of The Complete Denture Wearers Related To Various Factors, *Archive of Gerontology and Geriatrics*, p. 126-129
- UGM, 2006. *Panduan Akademik Program Studi Pendidikan Dokter Gigi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Umar, Husein., 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Van Waas, Marinus A.J., 1990. The Influence of Psychologic Factors on Patient Satisfaction with Complete Denture, *J Prosthet Dent*, p.90:545-8
- Walgito, B., 1994, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, ed 2., Andi Offset, Yogyakarta
- Watt, D.N., and A.R. MacGreggor., 1992, *Membuat Desain Gigi Tiruan Lengkap* (terj.), ed 2., Hipokrates, Jakarta, h. 156-157
- Young, H.S., 1954, Obyectives of Complete Denture Treatment, *J. Prosthet Dent*, 4(5): 585-595
- Zarb, George A., Charles L. Bolender., Judson C.H., Gunnar E.C., 2001, *Buku Ajar Prostodonti untuk Pasien Tak Bergigi* (terj.), ed 10., Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta