

## DAFTAR PUSTAKA

- Ainaini, M. (2006). Studi Terhadap Kepuasan Atas Pelayanan Puskesmas di Surakarta. *Tesis*. Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. [eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id) diakses tanggal 15 Januari 2018.
- Al-Abri, R. & Al-Balushi, A. (2014). Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. *Oman Medical Journal*. Vol. 29.No. 1:3-7. [www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov) diakses tanggal 12 Januari 2018.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*. Vol 2.No 1:45-52. [ejournal.kopertis10.or.id](http://ejournal.kopertis10.or.id) diakses tanggal 8 Juni 2018
- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S (2009). *Metode Penelitian*. Edisi II : Pustaka Belajar..
- Budi, S. C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta : Quantum Sinergis Media.
- Bungin, B. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- DepKes RI. (2006). *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia*. Revisi 1. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., Fatmasari, E.Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 5 No 4 diakses melalui [ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm](http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm) pada tanggal 8 Juni 2018.
- Geby, S., S. dkk. (2013). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. Vol.2 No.2 diakses melalui [ejournal3.undip.ac.id](http://ejournal3.undip.ac.id) pada tanggal 3 April 2018
- Hom, W., C. (1997). Make Customer Service Analyses A Little Easier With The PGCV Index. *Journal Quality Progress*. Vol 30. No 3 : 89-93. Diakses melalui [www.Proquest.com](http://www.Proquest.com) tanggal 2 februari 2018.
- Jayati, N., D. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2014. *Tugas Akhir*. DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada.

- Khoirunnisa,A.,F, dkk. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Atribut Pelayanan Prima dengan Mengintegrasikan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Industri*. Vol.2 No.4 diakses melalui [jrmsi.studentjournal.ub.ac.id](http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id) tanggal 8 April 2018
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta :Erlangga.
- Kotler, P. (2000), *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta :Prehallindo.
- Kuntoro,W. (2017).Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 2 No 1 diakses melalui [jurnal.ugm.ac.id/jkesvo](http://jurnal.ugm.ac.id/jkesvo) pada tanggal 8 Juni 2018.
- Malasari, Y., Gandjar, I. G., Sumarni. (2011). Analisis Kepentingan- Kinerja diinstalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. Vol. 1 No.2 diakses melalui [jurnal.ugm.ac.id](http://jurnal.ugm.ac.id) pada tanggal 4 April 2018
- Mastur, M.,I. & Matahari,M. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda *Importance Performance Analysis* Dan *Potential Gain In Customer Value Index*. *Jurnal Teknoin*. Vol 22, No 4. [jurnal.uui.ac.id](http://jurnal.uui.ac.id) diakses 25 Januari 2018
- Mote, Frederik (2008) *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Masters Thesis, Universitas Diponegoro. Diakses melalui [eprints.undip.ac.id](http://eprints.undip.ac.id) pada tanggal 3 April 2018
- Muninjaya, A.A. Gde. (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : ECG.
- Nurba,E. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Pada Puskesmas Loa Janan. *Jurnal EKSIS*. Vol.8 No.2 diakses melalui [karyailmiah.polnes.ac.id](http://karyailmiah.polnes.ac.id) pada tanggal 3 April 2018
- Nurhayati .(2014). Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality* Vol.4 No.2 diakses melalui [www.poltekkesjakarta1.ac.id](http://www.poltekkesjakarta1.ac.id) tanggal 2 April 2018
- Pangestu,A.,Y.(2013).Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. *Skripsi*. Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Diakses melalui [repository.uinjkt.ac.id](http://repository.uinjkt.ac.id) pada tanggal 3 April 2018
- Pratiwi,M.,R. & Sani,F.,N.(2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal PROFESI*. Vol.14 No.14 diakses melalui [ejournal.stikespku.ac.id](http://ejournal.stikespku.ac.id) pada tanggal 2 April 2018

- Putra, D., S., H. dan Prasetyo, H. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Simatupang, K. dkk. (2016). Kualitas Komunikasi Dan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Radiografi Kedokteran Gigi RSGM Prof. Soedomo. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia*. Vol .3 No.1 diakses melalui [jurnal.ugm.ac.id](http://jurnal.ugm.ac.id) pada tanggal 4 April 2018.
- Sofaer, S. dan Firminger, K. (2005). Patient Perceptions Of The Quality Of Health Services. *Annual Review of Public Health*. Vol 26 : 513-559. [www.annualreviews.org](http://www.annualreviews.org) diakses tanggal 11 Januari 2018
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2002). *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. (2004). *Proposal Penelitian dengan Contoh*. Jakarta : UI-Press.
- 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). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol 07. No 04. <https://journal.ugm.ac.id>. diakses tanggal 11 Januari 2018.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wicaksono, B. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) Dan Entropy (Studi Kasus: Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Industri*. Vol.2 No.3 diakses melalui [jrmsi.studentjournal.ub.ac.id](http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id) tanggal 25 Januari 2018
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [bphm.unila.ac.id](http://bphm.unila.ac.id) diakses tanggal 19 Januari 2018
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. [www.sireka.pom.go.id](http://www.sireka.pom.go.id) diakses tanggal 11 Januari 2018.

Widayat, R. (2009). *Being A Great And Sustainable Hospital : Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Yeni, I. (2016). Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Di Rspau Dr. S. Hardjolukito. *Tugas Akhir*. DIII Rekam Medis Universitas Gadjah Mada