

DAFTAR PUSTAKA

- Alhashem A.M., *et al.*, 2011. Factors Influencing Patient Satisfaction In Primary Healthcare Clinics in Kuwait. *International Journal Health Care Quality Assurance* 2011;24:249-62.
- Arikunto, S., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar, A., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Bahadori, M., *et al.*, 2015. Factor Affecting Dental Service Quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 28 Iss 7 pp. 678 – 689.
- Bowling, A., 2014. *Research methods in health: investigating health and health services*. McGraw-Hill Education (UK).
- Budiwan, V., 2016. The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 224, pp.176-183.
- Chang, W.J. and Chang, Y.H., 2013. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *Journal of Dental Sciences*, 8(3), pp.239-247.
- Dabholkar, P.A., 2015. How to improve perceived service quality by increasing customer participation. *Proceedings of the 1990 academy of marketing science (AMS) annual conference* (pp. 483-487). Springer, Cham.
- Dopeykar, N., *et al.*, 2018. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Research Journal* 2018;15:430-6.
- Embrik, I.S., Handayani, S.D. dan Nusyirwan, M.S., 2013. Persepsi Kepuasan Pasien pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 2(1).
- Ghozali, I., 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Badan Penerbit. Universitas Diponegoro. Semarang
- Handayani, S., 2016. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), pp.42-48.

- Herman, H., Sudirman, Nizmayanun, 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lambasada Kabupaten Donggala. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. vol 5 No.2 (2014)
- Hidayat, B., 2010. Bukti Empiris Kebijakan Asuransi Kesehatan Sosial: Analisis Survei Aspek Kehidupan Rumah Tangga Indonesia (Sakerti). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(03), pp.117–125.
- Idrus, M., 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Erlangga, Jakarta.
- Kalaja, R., Myshketa, R. and Scalera, F., 2016. Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, pp.557-565.
- Kemenkes RI, 2005. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktek Kedokteran*, Kemenkes RI., Jakarta.
- Kemenkes RI, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional Jaminan*, Kemenkes RI., Jakarta.
- Kemenkes RI, 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas*, Kemenkes RI., Jakarta.
- Kemenkes RI., 2015. *Survey Kepuasan Pelanggan Pusat Komunikasi Publik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Dalam Menuju Service Excellence Tahun 2015*. Kemenkes RI., Jakarta
- Kitapci, O., Akdogan, C. and Dortyol, I.T., 2014. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, pp.161-169.
- Kotler, P., and Keler, K.L, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ketiga belas, Terj. Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kurniawan, A., dan Intiasari, A.D., Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. *Jurnal Kesmasindo*. Vol 5, Nomor 2, Juli 2012, hlm. 169-179.
- Lemeshow, S., *et. al.*, 1990. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Terj. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.

- Locker, D. and Allen, F., 2007. What do measures of 'oral health-related quality of life' measure? *Community dentistry and oral epidemiology*, 35(6), pp.401-411.
- Muhammad, A., Umboh, J.M.L., dan Tucunan, A.A.T., 2015. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Siko Ternate. www.ejournalhealth.com/index.php/t2/article/download/140/136
- Muninjaya, A.A.G., 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Nurliah, E., dan Komala, 2016. *Laporan Tahunan Hasil Kegiatan Program Kesehatan Gigi dan Mulut Tahun 2016*, Dinkes Kota Tasikmalaya, Tasikmalaya.
- Nurliah, E., dan Komala, 2017. *Laporan Tahunan Hasil Kegiatan Program Kesehatan Gigi dan Mulut Tahun 2017*, Dinkes Kota Tasikmalaya, Tasikmalaya.
- Pohan, I.S., 2007. *Jamianan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta
- Purcărea, V.L., Gheorghe, I.R. and Petrescu, C.M., 2013. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Economics and Finance*, 6, pp.573-585.
- Rosalia, K.J., dan Purnawati, N.K., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2018: 2442-2469 ISSN: 2302-8912
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Sembel, M., Opod, H. and Hutagalung, B.S., 2014. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di puskesmas bahu. *e-GIGI*, 2(2).
- Situmorang, C.H., 2013. *Reformasi Jaminan Sosial di Indonesia Transformasi BPJS Indahnya Harapan Pahitnya Kegagalan*, Bandung: Cinta Indonesia.
- Suciati, W., 2013. Perbedaan Kualitas Layanan Puskesmas Kelurahan Sukorame Kecamatan Mojojoto Kota Kediri Berdasar Sistem Pembayaran ditinjau dari Persepsi Konsumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), pp.1-15.

- Sugiono, 2015. *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif dan Research and Development*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Sultan, P. and Wong, H.Y. (2010), "Service quality in higher education – a review and research agenda", *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 2 Nos 2-3, pp. 259-272.
- Sumarwan, U., 2002. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Sunarsih, S. and Yuniastini, Y., 2016. Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang. *Jurnal Kesehatan*, 5(2).
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tang, L., 2013. The Chinese community patient's life satisfaction, assessment of community medical service, and trust in community health delivery system. *Health and Quality of Life Outcomes*, Vol.11, No.18, pp 1-12
- Tanudjaya, P.K., 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*. Volume 7, No.1 Tahun 2014
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Widastra, I.N., 2013. Perilaku Masyarakat Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poli klinik Gigi Puskesmas Tabanan I Kabupaten Tabanan. *Jurnal Promkes vol 1, No.1, Juli 2013*: 70-83.
- Wijono, Dj., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Wiranto, M., 2013. Analisis Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. *Repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5683/jurnal.pdf*
- Wolfe, I., Thompson, M., Gill, P., Tamburlini, G., Blair, M., Van Den Bruel, A., Ehrich, J., Pettoello-Mantovani, M., Janson, S., Karanikolos, M.