

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A.H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Brahmasari, I. A. 2004. Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Perusahaan Kelompok Penerbitan Pers Jawa Pos. *Disertasi*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Budi, S.C. 2011. *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media.
- Bungin, B. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenadamedia.
- Depkes, RI. 1997. *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fathoni, Z. A. N., Akhmadi. 2017. Tingkat Kepuasan Dokter dan Perawat Poliklinik Terhadap Pelayanan Rekam Medis di RSUD dr.R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*. 2 (1): 154-160.
- Hadari Nawawi, 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Haji Masagung.
- Hidayanti. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran dengan Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer di Puskesmas Sempor I Kebumen. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hutapea, M. 2018. Waktu Tunggu Pasien Di Poli Rawat Jalan Dan Study Kelayakan Penerpan Pengembangan Sistem Perjanjian Di Puskesmas Kecamatan Grogo Petamburan Tahun 2017. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Jayanto, I. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional dengan Matriks Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Studi di Enam Puskesmas Kabupaten Sleman, DIY). *Tesis*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Laelihyah, N., Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*. 1 (2): 102-112.
- Laksmidewi, A.P. 2016. Cognitive Changes Associated With Normal Aging. *The 4th Bali Neurology Update, Neurology In Elderly* . 22-24 Juli 2016. Denpasar. Indonesia. Halaman 3.
- Lemeshow, S., et al. 1990. *Adequacy Of Sample Size in Health Studies*. Diterjemahkan Oleh Dibyo Pramono dengan Judul Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. 1997. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Mastur, M. I., Matahari, M. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value Index. *Teknoin*. 22 (4): 276-286.
- Menkes RI. 2007. Peraturan Menteri Kesehatan No. 377 Tahun 2007 Tentang Standar Profesi Perkam Medis & Informasi Kesehatan. Jakarta: Menkes RI.
- Menkes RI. 2008. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis. Jakarta: Menkes RI.
- Menpan RI. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatu Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Moleong, L.J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monks, F.J., Knoers A.M.P., Haditono, S. R. 2001. *Psikologi Perkembangan: Pengantar Dalam Berbagai Bagiannya*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nawawi, H. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. 2001. *Sosiologi Untuk Kesehatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmalitasari, R. 2018. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan pada Pelayanan di TPPRJ RSUD Muhammadiyah Nanggulan. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Pramesti, Y.F. 2018. Kualitas Pelayanan Penerimaan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mlati I Kabupaten Sleman. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pramita, A. 2008. *Harapan (Hope) pada Remaja Penyandang Thalasaemia Mayor*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- RI. 2003. Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Indonesia.
- RI. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia No. 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. Jakarta: Indonesia.
- RI. 2008. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2008 Tentang Wajib Belajar. Jakarta: Indonesia.
- RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Indonesia.
- RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta: Indonesia.
- Ruhimat, D. 2008. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saidani, B., Arifin, S. 2012. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*. 3(1).
- Satrianegara, M. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan: Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah sakit*. Salemba Medika. Jakarta

- Setyorini, R. 2015. Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Tesis*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Simbolon, P., Siringo-ringo, M. 2017. Kepuasan Pasien Imobilisasi dalam Pemulihan *Personal Hygiene* Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional)*. 2 (2): 191:197.
- Snyder, C. R., & Lopez, S.C. 2007. *Positive Psychology: The Scientific And Practical Explorations Of Human Strengths*. New Delhi: Sage Publications, Inc.
- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G., Jones, P. (2001). The Dimensions of Service Quality For Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale. *Helath Care Management Review*, 26 (2) pp. 47-59.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi dan Cholidis, C. 2006. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Corned Pronas Produksi PT CIP, Denpasar, Bali. *Jurnal Teknologi Industri Pertanian*. 18 (2) : 106-117.
- Supranto, J. 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 2004. *Proposal Penelitian dengan Contoh*. Jakarta: UI-Press.
- Supranto. 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta: Jakarta.
- Supriyono, R.A. 2002. *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Suryawan, S dan Dharmayanti, D. 2013. Analisa Hubungan Antara Experiential Marketing, Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Cafe Nona Manis Grand City Mall Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 2 (3) : 3.
- Susan, E.F., 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Tahun 2013 (Studi PDAM Sleman). *Tesis*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sutedja, W. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tjiptono, F. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tribowo, C. (2012). Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah kajian Hukum Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wastu, E.R.K.J. 2014. Analisis Potensi Pengembangan Museum Batik di Yogyakarta. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD dan Kano disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT.Indek
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yeni, I. 2016. Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode Importance Analysis (IPA) di RSPAU dr. S. Hardjolukito. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.