

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardina, R. S. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Cara Bayar Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Muhammadiyah Bantul. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *J@TI UNDIP*. Vol 5. No 2. Hal: 78.
- Barata, A.A., (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Boulos, N.M.K., Giustini, G.M., and Wheeler, S. (2016). Future Internet Instagram and Whatsapp in Health and Healthcare: An Overview. *MDPI*. Vol 8. No 37.
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Sinergis Media
- Budi, T.P. (2006). *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*. Yogyakarta: penerbit Andi
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Departemen Kesehatan RI. (1994). *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*.
- Hariwijaya, M. (2007). *Metodologi dan Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Elemantera Publishing.
- Hatta, G. (2013). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan Edisi Revisi 2*. Jakarta: UI-Press
- Hertyaswuri, R. (2016). Hubungan Waktu Tunggu Antrian Loker BPJS terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.

- Hidayati, A.N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*. Vol 2. No 1. Hal: 9-14.
- Kementerian Kesehatan RI. (1987). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66/Menkes/II/1987 tentang Pelayanan Rawat Jalan*.
- Melina, I. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pembayaran Di Rumah Sakit Permata Cirebon. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.
- Menteri Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhalimmah, F. dan Sugiarsi, S. (2008). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Kunjungan Ulang di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*. Vol 2. No 1. Hal: 70-84.
- Nurmalitasari, R. (2018). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pada Pelayanan Di TPRJ RSUD PKU Muhammadiyah Nanggulan. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol 64. No 1. Hal: 12-40.
- Pohan, I.S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Prastiwi, E.N. dan Dian, A. (2017). Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2017. *Makara Kesehatan*. Vol 12. No 1. Hal: 42-46.
- Presiden RI. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- RSI Klaten. Profil Rumah Sakit Islam Klaten. Tersedia pada <http://www.rsislamklaten.co.id/>. (Diakses pada 23 Januari 2019)
- Sa'idah, N. (2016). Analisis Use Behaviour pada Sistem Pendaftaran Online E-Health menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) di RSUD dr.M. Soewandhi Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.

- Soehartono, I. (1995). *Metode Penelitian Sosial: Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatningsih. (2010). Perbandingan kepuasan pasien askeskin dan askes terhadap mutu pelayanan di instalasi rawat jalan smf obstetri dan ginekologi RS Sardjito Yogyakarta. *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian). *JMPK*. Vol.07. No. 04. Hal. 189-194.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Yogyakarta: Andi.
- Wahdi, N. (2006). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wahyuningsih, R. (2013). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.
- Yuliani, E. (2018). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Tipe Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Yogyakarta: DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Sekolah Vokasi UGM.