

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran, dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Asmuni, S. (2008). Pengaruh Karakteristik Dan Kompetensi Perekam Medis Terhadap Waktu Tunggu Pasien Pada Pelayanan Rekam Medis Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum DR. Pirngadi Medan. *Tesis*. Universitas Sumatera Utara.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Bardosono, S. (2009). Statistik Non-Parametrik. *Availble from: <http://staff.ui.ac.id>*. Diakses Pada Tanggal 13 Februari 2019.
- Baros, W. A. (2011). Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut Dan Rawat Inap Pt Askes Tahun 2011. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Budi, S.C. (2011). *Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. Yogyakarta: Quantum Medis.
- Buhang, S.A.S. (2006). Waktu Tunggu Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Prof. DR. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Tesis*. Universitas Gadjah Mada.
- Depkes, RI. (2005). Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes, RI. (2009). *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yanmed.
- Depkes, RI.(2007). *Standard Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Franklin, D. (1999). Design of appointment systems for preanesthesia evaluation clinics to minimize patient waiting times: a review of computer simulation and patient survey studies. *Journal of Anesthesi Analog*. 89(4): 925-931.
- Haryanti. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hasan. (2013). Hubungan *Waiting Times/ Waktu Tunggu* Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di RSUD Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.

- Hatta, G.R. (2008). *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan Di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Hertyaswuri, R. (2016). Hubungan Waktu Tunggu Antrian Loker BPJS Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Huffman, E.K. (1994). *Health Information Management*. Berwyn: Illinois Physicians' Record Company
- Iksan, A.G. (2012). Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) Di Poliklinik Penyakit Dalam, Paru, Dan, Jantung RSUD Pasar Rebo Jakarta Tahun 2012. *Skripsi*. Universitas Indonesia
- Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. (2008). *Available from: <http://www.pelkesi.or.id>*. Diakses Pada Tanggal 5 Februari 2019.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1*. Jakarta: KARS.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., dan Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kristina, P.J., Tavip, D.W., dan Wahidyanti, R.H., Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSIG Kabupaten Malang. *Journal of Nursing News*. 2(3): 310-320.
- Kumar, A. (2012). Service Quality At Hospital: A Study Of Apollo Hospital In Mysore. *IQSR Journal Of Bussiness An Management*. 4(1): 6-7.
- Kuntoro, W., dan Wahyudi, I. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional (Jkesvo)*. 2(1): 140-147.
- Laeliyah, N. (2016). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Tugas Akhir*. Universitas Gadjah Mada.
- Martius, L. R., dan Jckson, H.J. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayasari, F. (2015). Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal Arsi*. 2(3): 214-230.

- Melina, D.E. (2011). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Lima Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2011. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Napirah, M. R., Rahman, A., dan Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. 4(1): 29-39.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*. 49(4): 41-50.
- Pasaribu, B. (2010). Analisis Waktu Tunggu Di Poliklinik RS Paru Dr. M. Goenawan P. Cisarua Bogor Tahun 2010. *Tesis*. Universitas Indonesia.
- Pohan, I S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prastiwi, M. R., dan Fakhrudin, N. S. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Profesi*. 14(2): 24-30.
- Raharjo, S. (2009). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Mardi Rahayu Kabupaten Kudus. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Sabarguna, B. S.(2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah-DIY.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi*. Yogyakarta: Konsorium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah-DIY.
- Siregar, S. (2015). *Statistika Terapan Untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2002). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rinekadren Cipta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, S. dan Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi offset

Tjiptono, F. (2007). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. (2003). *Available from: <https://kelembagaan.ristekdikti.go.id>* . Diakses pada tanggal 1 April 2019.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. (2009). *Available from: <http://depkes.go.id>* . Diakses Pada Tanggal 3 Desember 2018.

Yulifiyanto, dan Sarjono, H. (2017). Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Cut Off Point. *Available from: <http://bbs.binus.ac.id>* . Diakses Pada Tanggal 13 Februari 2019.