

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A.F. ed. (2009a) *Mutu Layanan Kesehatan: Dulu dan Sekarang*. Dalam:
Al-Assaf, A.F. ed. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*.
Penebit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Pustaka Sinar Harapan; Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2010. *Kabupaten Musi Rawas Dalam Angka 2010*, BPS, Musi Rawas.
- Badan Pusat Statistik, 2007. *Data Statistik Indonesia: Jumlah Penduduk menurut Kelompok Umur, Jenis Kelamin, Provinsi, dan Kabupaten/Kota*, 2005.
- Bajari., 2008, “Analisis Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Asuransi Kesehatan Masyarakat Miskin (ASKESKIN) di Puskesmas Candilama Semarang”.
Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Baswir, Revrison, dkk, 2003, *Pembangunan Tanpa Perasaan Evaluasi Pemenuhan Hak Ekonomi, Sosial, dan Budaya*, ELSAM – Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cronin, J.J. & Taylor S.A. “*Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*,” *Journal Of Marketing*. 56 (July), hal. 55-68. 1992.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan RI. Nomor: 128/MENKES/SK/II/2004. Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta.
- Dinas Kesehatan UPT Puskesmas L. Sidoharjo, 2010, *Profil Puskesmas Desa L. Sidoharjo tahun 2010*.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Musi Rawas, 2014. *Profil Kesehatan Kabupaten Musi Rawas 2013*. Musi Rawas.
- Dutka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book, Lincolnwood, Illionis.

- Dwi Priyatno. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Effendi, 2001. *Human Relation dan Public Relations*, Bandung, Mandar Maju.
- Giese & Cote. (2000). *Academy of Marketing Science Review*. Defining Consumer Satisfaction Volume 2000 No. 1 Available: <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Gunarsa, S. D. dan Yulia S. D. G. 2003. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Gunawan & Marzuki, Nurgiyanto Burhan, 2009. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Gadjah Mada University Press; Yogyakarta.
- Hertina, Siska. 2009. *Analisis Harapan dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Katasura II Tahun 2009*. FKM. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diakses <http://etd.epints.ums.ac.id/4018/1/J410070071.pdf> tanggal 28 April 2015.
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. *Essential of Service Marketing*. Florida: The Dryden Press.
- Irianto Ardiyansyah., 2012, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Kabupaten Wakatobi Provinsi Sulawesi Tenggara”, *Tesis*: Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Ismuhar., 2013, “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD dr. Zaenoe Abidin Banda Aceh”, *Tesis*: Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara RI, 2004, *Keputusan MENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik*. Tersedia dalam <http://www.menpan.go.id> [Diakses tanggal 20/10/2014]
- Kotler, Philips. 2003. *Marketing Insight From A to Z*. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, P 1997, *Marketing Management: Analisis, Planning, Implementation and Control*, 9 th e., Prentice-Hall, New Jersey).

- Mansur, T. 2008., “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe”. *Tesis*. Universitas Sumatra Utara. Medan
- Mawardi., 2010, “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Kota Banjarmasin”, *Tesis*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara; Jakarta.
- Muninjaya, G, 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit EGC, Buku Kedokteran; Jakarta.
- Nasution, M.N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta; Jakarta.
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Paramarta, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Jurnal Forum Manajemen Vol., No. 2. Halaman 43-55.
- Parasuraman, A. Dkk. 1998. *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol. 64. Pp 12-40.
- Potter & Perry, (1994). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*. Edisi4. Jakarta: EGC.
- Prasetyawati, A.E, 2012. *Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) Dalam Millenium Development Goals (MDGs)*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Pria Fivra., 2011, “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaglik I Kecamatan Ngalik Tahun 2011 (implementasi KepMen Pan No. Kep/25/M.PAN/2/2004)”, *Tesis*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Purwanto, S. (2007), *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses 28 Maret 2008 dari <http://klinis.wordpress.com/2008/3/28/kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit/>.

- Purwanto, Erwan Agus (2008) *Pelayanan Publik Partisipatif*. Dalam: Dwiyanto, Agus.ed. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Japan Internasional Cooperation Agency-Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ramadhan, Rara Apriani., 2012, “Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tasikmalaya. *Skripsi*. FKM.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto dan Winarsih A. S., 2010, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan SPM*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Riduwan, 2010, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Robbins, S.P 1996, *Perilaku Organisasi buku 2*. PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Singarimbun, M. & Effendi, S. Eds. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Penerbit Pustaka LP3ES. Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metoda Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Syahrir. 1991. *Analisa Kebijakan Negara*. Gramedia. Jakarta akarta : Prenada Media.
- Sugito, Hadi. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan* [Online]. Tersedia: <http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/> [29 Juli 2008]
- Supranto J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Thoha, 2001. *Perilaku Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Thoha, M. 2004. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV.Rajawali.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Wilkie, W.L (1990), “*Consumer Behavior*”, 2nd ed., John Wiley & Sons. New York.
- Wyckof, 2002, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Yunus, H.S, 2010. *Metodologi penelitian Wilayah Kontemporer*. Pustaka Pelajar; Yogyakarta.