

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D, dan Ramdan, M., 2007, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani*, [www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/files/2009/.../200904-006.pdf](http://www.stikesayani.ac.id/publikasi/e-journal/files/2009/.../200904-006.pdf)., diakses pada 15 Juni 2016.
- Alazri M.H., dan Neal, R.D., 2003, The Association between Satisfaction with Services Provided in Primary Care and Outcomes in Type 2 Diabetes Mellitus, *Diabet Med*, **20**, 486-490.
- Anonim, 2016, RSUD Sleman Siap Beroperasi 1 Maret, <https://www.radarjogja.co.id/rsud-sleman-siap-beroperasi-1-maret/>, diakses pada 1 Juli 2017.
- Bowling, A., Rowe, G., McKee, M., 2013, Patients' Experiences of Their Health Care in Relation to Their Expectations and Satisfaction: a Population Survey, [www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23564898](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23564898), diakses pada 11 Juni 2016.
- Azwar, S., 2004, *Reliabilitas dan Validitas Edisi 8*, 40, 43, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, A, 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi III, 63, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Danayati, S.W., 2007, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Kabupaten Magelang Tahun 2006, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Estu, T. T., 2004, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan Medis dan Administrasi di Paviliun Cendana RSUD Dr. Moewardi di Surakarta, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 21, 49, 59-61, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hidayat, A.A., 2007, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, 34, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hyun, C.W., *et. al.*, 2004, The Impact of Visit Frequency on the Relationship between Service Quality and Outpatient Satisfaction: A South Korean

Study, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1360992/>, diakses pada 11 Juni 2016.

Ikhsan, K., dan Zulkarnain, A., K., 2011, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Maret-Mei 2009, *Majalah Farmasetik*, 7(2), 56-63.

Jasfar, F., 2009, *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, 47, 51, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.

Jogiyanto, H.M., 2008, *Pedoman Survei Kuesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*, 195, Badan Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM, Yogyakarta.

Kementrian Kesehatan RI, 2014a, *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*, BPJS Kesehatan, Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI, 2014b, *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Kementrian Kesehatan RI, 2014c, Kinerja BPJS Semester I Tahun 2014, [http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Mjg?keyword=&per\\_page=30](http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Mjg?keyword=&per_page=30), diakses pada 15 Maret 2016.

Kotler, P., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid II, diterjemahkan oleh Benjamin Molan, 251-254, Indeks, Jakarta.

Martin, 2001, *Kepuasan Konsumen*, dalam [http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/ho1/2006/jiunkpe-ns-s1-2006\\_33400088-6080-radisson-chapter2.pdf](http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/ho1/2006/jiunkpe-ns-s1-2006_33400088-6080-radisson-chapter2.pdf), 25 Februari 2015.

Mowen, J.C., dan Minor, M., 2002, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2, Edisi Kelima, 89, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Nuraini, D., 2010, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Januari-Februari 2010, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Profil RSUD Sleman, 2017, <http://rsudsleman.slemankab.go.id/index.php/web/data/1.1>, diakses pada 1 Juli 2017.

- Pranyoto, V.S., 2015, 80 Persen Pasien RSUD Sleman Pengguna Asuransi, <http://jogja.antaranews.com/berita/336483/80-persen-pasien-rsud-sleman-pengguna-asuransi>, diakses pada 2 Juli 2017.
- Ramqvist, M., dan Bara, A.C., 2010, Patient Characteristics and Quality Dimensions Related to Patient Satisfaction, *International Journal for Quality in Health Care*, **22**, 86-92, <http://intqhc.oxfordjournals.org/content/22/2/86>, diakses pada 12 Juni 2016.
- Rangkuti, F., 2003, *Measuring Customer Satisfaction*, 24-25, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Santoso, S., 2000, *SPSS Statistik Parametrik*, 42-43, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sari, I.P., 2005, *Statistik Praktis untuk Farmasi*, 9, 37, 57, 67, Pustaka Mahasiswa, Yogyakarta.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., 2006, *Metode Penelitian Survei*, 23, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Siregar, Ch. J.P., dan Amalia, L., 2004, *Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan*, 30, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Sondakh, J.J.S., Marjati, Pipitcahyani, T.I., 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, 1, Salemba Medika, Jakarta.
- Sondakh, J.J.S., Marjati, Pipitcahyani, T.I., 2014, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Edisi Kedua, 1, Salemba Medika, Jakarta.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Method)*, 119-120, 126, 173, 192-195, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, 3-5, 10-13, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2003, *Total Quality Management*, 104-105, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2005, *Pemasaran Jasa*, 50, Bayumedia Publishing, Malang.
- Tukimin., 2005, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien dalam Implementasi Model Praktek Keperawatan Profesional (MPKP) di Ruang Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Jati Cirebon, *Tesis*, Program Magister IKM Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Uyanto, S.S., 2009, *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*, Edisi Ketiga, 274, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Weisman C.S., *et. al.*, 2001, Gender and Patient Satisfaction in Managed Care Plans: Analysis of the 1999 HEDIS?CAHPS 2 OH Adult Survey, *Women's Health Issues*, **11**, 401-415.

Wijono, D. M. S., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, 13, Airlangga University Press, Surabaya.