

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, Savitri C. (2011) *Manajemen Unit Rekam Medis*. Yogyakarta: Sinergi Media.
- Happy, W. A. (2009) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi UNS.
- Hatta, G.R. (2010) *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Huffman, E.K. (1999) *Health Information Management*. Berwyn, Illinois: Physicians' Record Company.
- Iskandar. (2009) *Psikologi Pendidikan: Suatu Orientasi Baru*. Ciputat: Gaung Persada.
- Jacobalis, S. (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*. Jakarta: Citra Windu Satria.
- Jayati, N.D. (2014) Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2014. Karya Tulis Ilmiah (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis.
- Kemendes RI. (2008) SK Menkes Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Diakses dari [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) pada tanggal 2 Januari 2016.
- Kemendes RI. (2013) Undang-Undang Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Diakses dari [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) pada tanggal 11 Januari 2016.
- Kemendes RI. (2014) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan. Diakses dari [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) pada tanggal 15 Desember 2015.
- Kotler, P. (1993). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nofiana, H., Sugiarsi, S. (2012) Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. Diakses dari [www.academia.edu](http://www.academia.edu) pada tanggal 11 November 2015.
- Notoatmojo, S. (2002) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Noviandine, A. (2013) Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Petugas di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUP dr. Soeradji

- Tirtonegoro Klaten. *Karya Tulis Ilmiah (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis.
- Parasuraman ,A., Zeithmal ,V.A., Berry L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multipleitem Scale For measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. J.Retail., 64.
- Rangkuti, F. (2006) *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawati, P. (2001) *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. Diakses dari [www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id) pada tanggal 13 Januari 2016.
- Shidiq, T.U. (2014) *Tingkat Kepuasan Perawat Bangsal Terhadap Pelayanan Petugas Rekam Medis di RSJD Dr. RM Soejarwadi Provinsi Jawa Tengah. Karya Tulis Ilmiah (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis.
- Sugiyono. (2011) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012) *Reliabilitas dan Validitas Edisi 4*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Supriyatmini, T. (2005). *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wattamwil (BMT) "Anda" Semarang*. Skripsi (Tidak Dipublikasikan). Semarang: S1 FIS UNNES.
- Tjiptono, F. (2000) *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.