

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Christina, R. L. (2008). Analisis Tingkat Kepentingan Pasien dan Kinerja Rawat Inap Paviliun Praja Amerta RSUD Wangaya Denpasar. *Tesis (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Ilmu Kesehatan Masyarakat UGM.
- Cohen, J. F., Coleman, E., Kangethe, M. J. (2016). An importance-performance analysis of hospital information system attributes: A nurses' perspective. *International Journal of Medical Informatics*. 86 (1): 82-90.
- Depkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 269/MENKES/PER/III/2008 tentang Rekam Medis. Diakses melalui [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) tanggal 04 November 2015.
- Gunawan, K. dan Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 13 (1): 32-39.
- Huffman, E. K. (1994). *Health Information Management*. Illinois: Physicians' Record Company.
- Jayati, N. D. (2014). Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2004. *Tugas Akhir (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis Sekolah Vokasi UGM.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi II*. Jakarta: Indeks.
- Malasari, Y., Gandjar, I. G., Sumarni. (2011). Analisis Kepentingan-Kinerja di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul (Menurut Persepsi Pelanggan Rawat Jalan). *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*. 1 (2).
- Megawati, N. I. (2013). Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Keramahan Pelayanan Pada Karyawan. Naskah Publikasi. [www.eprints.ums.ac.id](http://www.eprints.ums.ac.id). Diakses tanggal 9 Juni 2016.
- Notoadmojo, S. (2012). *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. *Tugas Akhir (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis Sekolah Vokasi UGM.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Diakses melalui [www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id) tanggal 04 November 2015.
- Putri, A. A. R. (2014). Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2004. *Tugas Akhir (Tidak Dipublikasikan)*. Yogyakarta: Prodi D3 Rekam Medis Sekolah Vokasi UGM.
- Rangkuti, F. (2013). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Riwidikdo, Handoko. (2012). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sihombing, Umberto. (2006). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*. Diakses melalui [www.depdiknas.go.id](http://www.depdiknas.go.id).
- Sudarma, M. (2008). *Sosiologi untuk Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sudian, T. (2011). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Diakses tanggal 21 Desember 2015.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunanto, S. dan Nandiwardhana, A. (2005). Analisis Kesenjangan Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Manajemen dan Persepsi Pasien pada Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dokter Abdul Aziz Singkawang Kalimantan Barat. *Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi*. 5 (1): 78-100.
- Supranto, J. (2003). *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2000). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalilea Indonesia.
- Undang – undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. [www.binfar.kemkes.go.id](http://www.binfar.kemkes.go.id). Diakses tanggal 26 September 2014.

Wibawa, A., Sarwoko, Eko, C., Suciska, W. (2012). Pelatihan Dasar *Public Speaking*. [www.portalgaruda.org](http://www.portalgaruda.org). Diakses tanggal 9 Juni 2016.

Widyaningsih, W. (2010). Analisis Harapan dan Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ambarawa. Diakses tanggal 30 Maret 2016.

Yunevy, E. F. T. dan Haksama, S. (2013). Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 1 (1).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. dan Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*, New York.