

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, p.177.
- Azhari, A, 2013, Tingkat Kepuasan Pasca Pencabutan Gigi di RSGMP Kandea FKG UH Tahun 2013, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanudin, Makasar, p.38-46.
- Azwar, S., 2012, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, pp.40-50.
- Azwar, A., 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*. 3<sup>rd</sup> ed. Binarupa Aksara, Jakarta, pp.51-60.
- Ballaji, S.M., 2007, *Textbook of Oral and Maxillofacial Surgery*, Elsevier, New Delhi, pp.167, 213-215.
- Budiharto, 2008, *Metodologi Penelitian Kesehatan dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*, EGC, Jakarta, pp. 70-77
- Chapko and Miller, 1985, *Management of Geriatric Dental Management Patient*, CV Mosby Company, Washington DC, pp.36-45.
- Cooper, P., 1982, *Health Care Marketing Management*, Aspen Publisher, Inc, Maryland, p.37
- Coulthard, P., Horner K., Sloan P., and Theaker E., 2003, *Master Dentistry Surgery, Radiology, Pathology and Oral Medicine*, Churchill Livingstone, Manchester, p.10.
- Dahlan, M.S., 2009, *Statistik Untuk Kedoktrean dan Kesehatan*, Penerbit Salemba Medika, Jakarta, pp.170-174.
- Departemen Kesehatan RI, 2004, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1173/Menkes/PER/II/2004 tentang *Rumah Sakit Gigi dan Mulut*, Jakarta. <http://www.depkes.go.id>. (13/04/15).
- Departemen Kesehatan RI, 2008, tentang *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. <http://www.depkes.go.id>. (13/04/15).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 021/MENKES/SK/1/2011 tentang *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2015*. <http://www.depkes.go.id>. (17/05/15).

- Donabedian, A., 1988, Quality Assesment and Assurance Unity or Purpose, Diversity of Means, dalam Inquiry, *Blue Cross and Blue Shield Association*, vol. 25: 198.
- Dyun, H., dan Ogle, O.E., 2001, *Atlas of Minor Oral Surgery*, WB Saunders Company, Philadelphia, p.30.
- Endaryanto, 1999, Inovasi Sistem Penyelenggaraan Pembelajaran Praktikum Klinik Jenjang Profesi Pendidikan Dokter Gigi Berdasarkan Sistem Kredit, *MIKGI*, 1(1): 24-28.
- Hidayat, A.A.A., 2007, *Metode Penelitian Keperawatan dan teknik Analisis*, Salmeba Medika, Jakarta, p.73.
- Hashim, R., 2005, Patient Satisfaction With dental Services At Ajman University, United Arab Emirates, Department Of Dental Public Health, *Eastern Mediterranean Health Journal*, 11: 913-22.
- Howe G.L., 1999, *Pencabutan Gigi Geligi (terj.)*, 2<sup>nd</sup> ed, EGC, Jakarta, p.1.
- Ireland, R., 2006, *Clinical Textbook of Dental Hygiene & Therapy*, Blackwell Munksgaard, Australia, pp.343-352.
- Jacobalis, S., 1989, *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*, Persi, Jakarta, p.48.
- Johansson, P., Oleni, M., dan Fridlund, B., 2002, Patient Satisfaction With Nursing Care In The Context Of Health Care: A Literature Study, Halmstad, Sweden, *Scand J Caring Sci*, 7: 337-44
- Maslim, R., and Sanusi, R., 2001, *Pengembangan Indeks Kepuasan Pasien sebagai Indikator Persepsi Konsumen terhadap Mutu Pelayanan Honoris Tangerang*, *Sains Kesehatan*, 14(2): 123-126.
- Malamed, SF., 1997, *Handbook of Local Anesthesia*, 4<sup>th</sup> ed, Mosby, St.Louis, pp.161-200.
- Medawati, A., 1996, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut: Pelayanan, Fasilitas, dan Lingkungan Fisik di poliklinik gigi, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, pp.57-65.
- Minowo, A.B.B., 2009, Hubungan antara Stres Kerja Mahasiswa Kepaniteraan dengan Kepuasan Pasien dalam Mendapatlkan Perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Soedomo, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, p.53

- Newsome PRH., and Wright GH., 1999, A Review Of Patient Satisfaction: Dental Patient Satisfaction And Appraisal Of Recent Literature, *British Dental Journal*, 186: 166-170
- Nugraha, MD and Dewanto, I., 2010, *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Gigi Tiruan Lengkap Lepas Oleh Dokter Gigi Muda Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, Fakultas Kesehatan dan Ilmu Kesehatan, Program Studi Pendidikan Kedokteran Gigi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, pp.7-15
- Parasuraman, 1990, *Delivering Quality Service: Balancing customer perception dan expectation*, The free press, New York, pp.27-33
- Pedlar and Frame, 2007, *Oral and Maxillofacial Surgery*, 2<sup>nd</sup> ed, Elsevier Saunders, St.Louis, p. 15.
- Pamardiningsih, Y., and Hendartini, J., 2002, Kepuasan Kerja Praktek Klinik Mahasiswa Koas Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, *Majalah Ceril Lustrum VIII FKG UGM*, Yogyakarta.
- Peterson, 2003, *Contemporary Oral and Maxillofacial Surgery*, 4<sup>th</sup> ed., C.V, Mosby Company, St. Louis, pp.214-220
- Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta, <http://www.books.google.co.id>, (23/03/2015), pp. 13-14
- Pratiknya, A.W., 1986, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kesehatan*, Penerbit Rajawali, Jakarta, p.14
- Prisinda, D., 2010, Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Sebagai Strategi Dalam Meningkatkan Peran Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung 2010, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Jakarta, p.122
- Rangkuti, F., 2002, *Measuring Customer Satisfaction*. Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, p.266
- Robinson, B., 2012, *Modern Dental Assisting*. Elsevier Saunders, St. Louis, pp.400-428.
- Sanghai, S., and Chatterjee P., 2009, *A Concise Textbook of Oral and Maxillofacial Surgery*, Jaypee Publisher, New Delhi, pp.67, 91-92.
- Santosa, L.M., 1998, *Komunikasi Interpersonal antara Dokter Gigi dan Pasien di Ruang Praktek*, *Majalah Kedokteran Gigi* , 31(4): 137-140.

- Satria, DG., 2013, *Konsep Dasar Dan Cara Praktis Belajar Analisis Statistik Dengan SPSS*, PT. Global Byakta Waylaay, Yogyakarta, p.67
- Silalahi, 1989, *Prinsip Manajemen Rumah Sakit*, Lembaga Pengembangan Manajemen Indonesia, Jakarta, p.27
- Stewart, FJ., and Spencer, JA., 2002, Dental Satisfaction Survey, *AIHW*, 141: 36
- Sun, N., Burnside G., Harris R., 2010, Patient Satisfaction with Care by Dental Therapists, *British Dental Journal*, 208: 2-3
- Supriyanto and Ernawaty, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Andi, Yogyakarta, pp. 301-316.
- UGM, 2014, *Panduan Akademik Program Studi Pendidikan Dokter Gigi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Vouri, H.V., 1982, *Quality Assurance of Health Services: Concepts and Methodology*, Copenhagen: Regional office for Europe, World Health Organization, p.35
- Wasisto, 1994, *Transformasi Rumah Sakit, Tantangan, Manajemen Rumah Sakit pada PJPT II*, Kuliah Perdana Magister Manajemen Rumah Sakit Tahun 1993-1994, UGM, Yogyakarta, pp,16-20.
- Wijono, D.J., 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya, pp.141-150:231-242.
- Wray, D., Stenhouse D., Lee D., and Clarck AJE., 2003, *Textbook of General and Oral Surgery*, Churchill Livingstone, London, pp. 212-217.
- Zulva, E., Sunarto, and Kuntari T, 2009, Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas dan Pasien Umum di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon-Banten. *Naskah Publikasi*, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, p. 46