

DAFTAR PUSTAKA

- Anbari, Z., Mohammadi, M. & Taheri, M., 2014. Measurement of Quality of Hospital Service vai Servqual Model. *Life Science Journal*, 11(6), pp.51-56.
- Anderson, E. & LA, Z., 1996. Measuring Service Quality at The University of Texas M.D. Anderson Cancer Center. *International Journal Health Care Quality Assurance*, 9(7), pp.9-22.
- Albrecht, K., 2005. *Social Intellegence: The New Science of Success*. Jossey-Bass.
- Arifah, U., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta, *tesis*. [Online] Available at: http://eprints.ums.ac.id/22454/14/10._NASKAH_PUBLIKASI.pdf [Accessed 26 June 2015].
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta.
- Azwar, A., 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, P., 2014. *Metodologi Penelitian kedokteran & Kesehatan Masyarakat*. Tangerang Selatan: Binarupa Aksara.
- Backer, 1986. Patient Adhere To Prescribert Therapies. *Journal Medical Care*, 2, pp.30-49.
- Butt, M.M. & Run, E.C.d., 2010. Private Healthcare Quality: Applying a Servqual Model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 23(7), pp.658-73.
- Buttle, F., 1995. Servqual: Review, Critique. Research Agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), pp.8-32.
- Basuki, E., 2008. Komunikasi Antar Petugas Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Vol.58, pp.340-45. [Online] Available at: http://studysites.sagepub.com/clow/study/articles/PDFs/04_Brady. [Accessed 27 June 2015].

- Brady, M.K. & Cronin, J., 2010. Some New Thoughts On Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal Of Marketing*, 65, pp.34-49.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya , 2013. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2013*.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2011. *Laporan Tahun 2011*.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2011. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2011*.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2012. *Laporan Tahun 2012*.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2012. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Surabaya Tahun 2012*.
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2014. *Laporan Tahun 2014*.
- Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur, 2013. *Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Propinsi Jawa Timur Tahun 2013*.
- Diprete, B.L., Franco, L.M., Rafesh, N. & Hatzell, T., n.d. Quality Assurance Of Health Care In Developing Countries. *Quality Assurance Methodologi Refinement Series*, pp.1-33.
- Direktor, E. & Ye ilada, F., Juni 2010. Health Care Service Quality: A Comparasion Of Public And Private Hospitals. *African Journal of Business Management*, 4, pp.962-71.
- Ditjen Pengendalian dan Penyehatan Lingkungan Kementrian Kesehatan RI, 2012. *Pedoman Nasional Program pengendalian Penyakit Kusta*. Jakarta.
- Ditjen PPM & PLP Depkes RI, 1993. *Buku Pedoman Pemberantasan Penyakit Kusta*. 8th ed. Jakarta: PT. PPM & PLP.
- Ebrahimipour, H. et al., 2013. Health System Responsiveness: A Case Study of General Hospitals in Iran. *International Journal of Health Policy and Management*, 1(1), pp.85-90.
- Emmy, S.L., Sri, P., Nilasari, S. & Hanny, 2003. *Kusta*. 2nd ed. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.

- Hakim, D.A., 2003. *Diagnosis Penyakit Kusta*. II ed. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Harjo, 2000. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Ketidakteraturan Berobat Penderita Kusta Di Kabupaten Majalengka, *tesis*. [Online] Available at: <http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/16/a0bf19a20f6619a23796510e6489793be3b4c56b.pdf> [Accessed 5 Mei 2015].
- Jumiati, Kadrianti & Suarnianti, 2013. Hubungan Pengetahuan Dengan Motivasi Berobat Pasien Morbus Hansen Di RS Khusus Lulung Kota Parepare. *Jurnal Stikes Makasar*, 3, pp.81-87.
- Kartika, D. & Rochmah, T.N., 2013. Analisis Penilaian Dan Persepsi Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit Gigi Dan Mulut "Pendidikan" FKG Universitas Airlangga, *tesis*. [Online] Available at: <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/jaki43c6345810full.pdf> [Accessed 26 June 2015].
- Kosasih, A., 2005. *Ilmu Penyakit Kulit Dan Kelamin*. Jakarta: Balai Penerbit FK UI.
- Kotler, P., 1994. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 8th ed. Prentice-Hall Inc.
- Lemeshow, S., 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lupiyoadi, R., 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Macmud, R., 2008. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, II, pp.40-48. [Online] Available at: <http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/article/view/31> [Accessed 27 June 2015].
- Masykur, 2010. Pengaruh Persepsi tentang Penyakit Kusta Dan Dukungan Keluarga Terhadap Tingkat Kepatuhan Penderita Dalam berobat Di Kecamatan Jangka, Kabupaten Bireuen, NAD, *tesis*. [Online] Available at: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20853/7/Cover.pdf> [Accessed 12 May 2015].
- Muninjaya, A.G., 2004. *Manajemen Kesehatan*. 2nd ed. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Revisi ed. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur, A. et al., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Centre (SEC) RS Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2, pp.30-40.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Peprah, A.A. & Atarah, B.A., 2014. Assessing Patient's Satisfaction Using Servqual Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)*, 4(2), pp.133-43.
- Prawoto, 2008. Faktor-faktor Risiko Yang Berpengaruh Terhadap Terjadinya Reaksi Kusta Di Kabupaten Brebes, *tesis*. [Online] Available at: <http://eprints.undip.ac.id/17745/2/PRAWOTO.pdf> [Accessed 12 May 2015].
- Purnomo, W., n.d. *Handout dan Bahan Kuliah: Statistika & Statistika Manajemen*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Rahmawati, A. & Supriyanto, S., 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1.
- Rangkuti, F., 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Centre*. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, W., 2009. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan modal Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnawati, E., 2003. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepatuhan Berobat Pasien Kusta Di Puskesmas Kabupaten Blora*, *tesis*. [Online] Available at: <http://www.scribd.com/doc/38463538/Hub-Persepsi-Mutu-Yankes-Dgn-Kepuasan-Pasien-Kusta-d-PKM-Blora#scribd> [Accessed 10 June 2015].
- Shahin, A. & Janatyan, N., 2011. Estimation of Customer Dissatisfaction Based on Service Quality Gaps by Corelation and Regression

- Analysis in a Travel Agency. *International Journal of Business and Management*, 6(3), pp.99-108.
- Shreedevi, A., 2014. Gap Analysis and the Performance of Primary Health Centres In The Implementation Of the School Health Programme of NRHM. *International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM)*, 2(2), pp.1-8.
- Susanto, N., 2006. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kecacatan Penderita Kusta di Kabupaten Sukoharjo*, tesis. [Online] Available at: <https://nugrohosusantoborneo.files.wordpress.com/2010/02/150-nugroho-susanto-04-tesis.pdf> [Accessed 12 June 2015].
- Syaodih, N., 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjahyono, K., 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. & Chandra, 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., 2012. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wangge, A., Sidin, I. & Maidin, A., 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Umum Tentang Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Data Makasar Tahun 2013. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(2), pp.40-49.
- Wathek, R.S., 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science*, 3(18), pp.131-141.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa. Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. Indeks.
- Witama, A., 2014. *Karakteristik Penderita Kusta Dengan Kecacatan Derajat 2 di RS Kusta Singkawang*, tesis. [Online] Available at: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jfk/article/download/4635/4712> [Accessed 15 June 2015].

Wiyono, D., 1999^a. *Manajemen Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.

Wiyono, D., 1999^b. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategis dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.