

DAFTAR PUSTAKA

- Asmita, Putri. 2008 Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. Tesis, Universitas Diponegoro Semarang
- Azwar A. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- David, Tita Hariyanti, dan Erika Widayanti. 2014 Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*. Vol.28, No.1.
- Febriyanti, Dwi Hani dan Arif Kurniadi. 2013 Deskripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPRRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. *Jurnal Universitas Dian Nuswantoro*.
- Firdaus, Fidela Firawan dan Arlina Dewi. 2015 Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senapati Bantul. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Gasperz, Vincent. 1997 Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Goetsch, David L dan Stanley B. Davis. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2, Ed. Bahasa Indonesia, Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Haffizurrachman. 2004. Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia*. Volume 54. Nomor 7.283—288.
- Hidayat, Herman. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta. Skripsi, Universitas Negeri Surakarta.
- Ikatan Dokter Indonesia. 2012. Kode Etik Kedokteran Indonesia. Jakarta
- Irawan Bambang dan Asmaripa Ainy.2018 Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya*.
- Kapustiak J dan Ling H. 2000 Evaluation of Patient Waiting Times at an Academic Ophthalmology Clinic. *The Journal of Medical Practice Management*. Vol. 15, No.5:228-233.
- Kencana, Gita Putri. 2016 Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pencabutan Gigi oleh Mahasiswa Profesi di Klinik Bedah Mulut RSGM Universitas Jember. Skripsi, Universitas Jember.
- Keiseidou, Elissavet. et al. 2013 Customer satisfaction, loyalty and financial performance: a holistic approach of the Greek banking sector. *International Journal of Bank*, Vol .31, pp 259-288.
- Keles, Irna Indri, John S. Kekenusa, dan A.J.M. Rattu. 2017 Faktor-faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu di poliklinik penyakit dalam RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano. *Jurnal Kesehatan*.
- Khasanah, Imrotul dan Octariana Dina Pertiwi. 2010 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. Eprint Undip. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol. Edisi XII. Jakarta: PT. Indeks

- Laelihyah, Nur dan Heru Subekti. 2016 Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol.1, No.2.
- Logen, Yustina, Balqis, dan Darmawansyah. 2015 Faktor yang Berpengaruh Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pemulung di TPA Tamangapa. *Repository Unhas*. Universitas Hasanuddin.
- Mandagi, Chreisy K.F. 2016. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Dokter dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat RSUD GMIM Bethesda Tomohon. *Jurnal Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*.
- Mayasari, Fitriyuli. 2016 Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015. *Jurnal ASRI Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Mosadeghrad, Ali Mohammad. 2014 Factors Influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*. Vol.3, No.2: 77-89.
- Munandar, Aris. 2014. Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Badan Layanan Umum Daerah RSUD Kabupaten Nagan Raya. *Skripsi*. Universitas Teuku Umar Meulaboh Aceh Barat.
- Napirah, Muh. Ryman, Abd. Rahman, dan Agustina Tony. 2016 Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. Vol.4, No.1.
- Normah. 2016 Studi Tentang Disiplin Kerja Pegawai Pelayanan Kesehatan Puskesmas Teluk Dalam Kecamatan Tenggara Seberang. *Jurnal Ilmu Pemerinta Universitas Mulawarman*. Vol.4, No.1.
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Medika.
- Pacificia, Yustina dan Maria Paschalia. 2016 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di BLUD RSUD Ende. *Jurnal Poltekes Kupang*.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml and Leonardo L. Berry. 1985. A Conceptual Model Service Quality and It's Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Fall 1985, 41—50.
- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Cetakan I. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Putri, Desti Alisa. 2013 Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan Pasien pada Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Banyumas. *Thesis*, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Ratnamiasih, Ina, Rajesri Govindaraju, dan Budhi Prihartono. 2012 Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *Research Gate*. Vol.11, No.1. Hal. 49—57.
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah Tahun 2004. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2008. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Tahun 2009. Kementrian Agraria dan Tata Ruang, Jakarta.

- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 69 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien Tahun 2014. Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Ristrini. 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pemimpin. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia Surabaya Jawa Timur. Vol. 08, No.01.
- Sari, Amelia Kurnia dan Ratna Dwi Wulandari. 2014. Penilaian Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RS H.S. Samsoeri Mertojoso Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Vol.2, No. 4.
- Subekti, Dede. 2009 Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugesti, Endah, Zaenal Sugianto, dan Dyah Ermawati. 2014 Hubungan persepsi pasien rawat jalan tentang mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien di rawat jalan RSUD Kota Salatiga tahun 2013. *Jurnal Universitas Dian Nuswantoro*.
- Supriyanto, Yuda. 2012 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Skripsi., Universitas Diponegoro Semarang.
- Tory, Mulyatim Koeswo, dan Sujianto. 2016. Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Kesehatan Kaitannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Vol. 29, No.3:252—257.
- Utami, Yeni Tri. 2018 Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*. Vol.8, No.1.
- Warella, Y. 1997, Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Univeritas Diponegoro, Semarang.
- Wijono, Djoko. 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol.2 Surabaya: Airlangga University Press.