

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Eny. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan RumahSakit Umum Kabupaten Sragen. Th XXVI/48/Februari 2014. GEMA.
- Cahyono. T., and Emi, D. 2014. Treatment quadri paresis menggunakan TCVM. Prosiding konferensi.
- Chris and Diane. 2004. Cross Sectional Study Design and Data Analysis. WeldenUniversity. Chicago.
- Denhardt, Janet V. and Robert B. 2003. The New Public Service: Serving, not Steering, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Deni dan Kunkun Nur Fauzi. 2013. Sistem Informasi Manajemen. Bandung, PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Dewi, Kartika. 2012. Peranan Pengobatan dengan Elektroakupunktur pada
- Dharmawan, S.Nyoman. 2017. Pengantar Ilmu Kedokteran Hewan Tradisional. Universitas udayatana denpasar. 36.
- Diabetes Melitus Dalam Era Globalisasi. Vol1.hal.73-81.
- Djunaidi, M., Eko, S., Tri, H. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol 4, No 3. 139-146.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. UGM Press. Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. 2014. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Penerbit Andi. Yogyakarta.

- Fei Wang, De-Run Tian, Ji-Sheng Han. 2008. Electroacupuncture in the Treatment of Obesity. *Sci.* 33:2023–2027.
- George, R. 2000. *Principles Of Management*. Penerbit Alumni. Bandung.
- Hargiyanto. 2008. Perbedaan Efek Analgesia Tindakanelektroakupunktur Dengan Frekuensi Rendah, Kombinasi, Dan Tinggi Pada Nyeri Punggung Bawah [thesis]. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Hartono, Angeline. 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya*. Surabaya. Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra. Surabaya. 176.
- Herdis. 2011. Respon Estrus Domba Garut Betina Pada Perlakuan Laserpuntur Dengan Fase Reproduksi Yang Berbeda. *Vol 13:171-176*.
- Hermanto. 2016. *Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Prosiding Seminar Nasional. ISBN 978-602-60569-2-4.
- Hiusheng and Lindsay. 2012. The Validity Of Acupuncture In veterinary Medicine. *Journal AJTCVM Vol 7.No 1*.
- Hui Ouyang, Md, Jinhong Xing, Md, And Jdz Chen, Phd. 2004. Electroacupuncture Restores Impaired Gastric Accommodation in Vagotomized Dogs. *Sci. Vol.49:1418–1424*.
- Jun-Fang Fang, Jun-Ying Du, Xiao-Mei Shao, and Zhe Liu. 2017. Effect of Electroacupuncture on the NTS is modulated primarily by acupuncture point selection and stimulation frequency in normal rats. *Sci.17:182*.

- KEPMENPAN. 2003. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Kotler and Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Lindsay, M. Fry DVM, Susan M. Neary DVM, Joseph Sharrock DVM, Jessica K. Rychel DVM, DACVSMR. 2014. Acupuncture For Analgesia In Veterinary Medicine. Journal Elsevier. Vol 29:35 – 42.
- Martul, Shadiqqin, 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Matulatuwa, fabrilien. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Ambon Menggunakan Metode Servqual dan Lexicon Based. e-ISSN : 2443-2229.
- Mc Govern G and Moon Y. 2007. Companies and The Customers Who Hate Them. Havard Business. Review. June.
- Menakertrans. 2007. Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kesehatan Sub Sektor Jasa Kesehatan Lainnya Bidang Akupunktur. Nomor : Kep. 205 / Men / V / 2007. Republik Indonesia.
- Menkes. 2003. Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional Nomor 1076/MENKES/SK/2003. Republik indonesia. 48-66.
- MENPAN. 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Jakarta.

- Metayunika, Vidya. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty) Terhadap Kepuasan Konsumen [skripsi]. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Mote, Frederik. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang [skripsi]. Program pasca sarjana. Universitas Diponegoro.
- Nazir, moch. 2003. Metode Penelitian. Salemba Empat. Jakarta. 63.
- Permentan. 2007. Pedoman Pelayanan Pusat Kesehatan Hewan. Menteri Pertanian. Jakarta.
- Permentan. 2010. Pedoman Pelayanan Jasa Medik Veteriner. Menteri Pertanian .Jakarta
- Perpu. 2012. Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia.
- Purwanto. 2007. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit.
- Putri. D.M.R.2018. Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Pada Praktek Dokter Hewan Bersama (PDHB) drh. Cucu Kartini[skripsi]. Fakultas Ekonomi Dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- R. Kalaja, R. Myshketa, and Francesco Scalera. 2016. Service Quality Assessment In Health Care Sector: The Case Of Durres Public hospital. Sci. 235:557 – 565.

- Rahmulyono. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman. Sleman.
- Ratih, wardani. 2017. Pengaruh Elektroakupunktur Terhadap Skla Nyeri, Kadar B-Endorfin Plasma, Dan Kualitas Hidup Pada Kanker Serviks Stadium III Yang Mendapat Terapi Nyeri Konvensional [Thesis]. Fakultas Kedokteran. Universitas Airlangga.
- Robbins, Stephen, P. 2006. Perilaku Organisasi. PT. INT. AN. SEJATI. Klaten.
- Saputra. 2017. Elektroakupunture Indonesia Elektroakupunktur Dasar. Penerbit: Airlangga University Press. Surabaya. Jilid 1.
- Saputra. 2017. Elektroakupunture Indonesia Elektroakupunktur Dasar. Penerbit: Airlangga University Press. Surabaya. Jilid 1.
- Setiani, tita. 2017. Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Remaja Di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. ISSN 5 (2): 673-686.
- Silfiana, G. K.,. 2008. Elektroakupunktur Sebagai Terapi Alternative Pada Kasus Post Distemper. Bogor. Proceeding KIVNAS 2008.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Imlementasi, Cetakan ke lima. PT. Bumi Aksara .Jakarta
- Soebiyantoro, ugy. 2009. Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana, Kualitas Transportasi Terhadap Kepuasan Wisatawan. VOL.4, NO. 1: 16-22.
- Soneta, Miyayu. 2013. Hubungan Sistem Manajemen Rumah Sakit Hewan dengan Pola pelayanan Penyakit Di Rumah Sakit Hewan Wilayah Surabaya [thesis]. Universitas Airlangga.

- Soraya, Eva. 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen. Universitas Muhamadiyah Semarang, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Skripsi.
- Supranto, dan Limakrisna, Nanda. 2011. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Edisi Kedua. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Suprastiwi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Pelaksana Teknis Pengendalian dan Pengujian Mutu Hasil Perikanan Surabaya [thesis]. Fakultas Kedokteran Hewan. Universitas Airlangga.
- Supriadi. 2014. Pengambilan Keputusan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit [thesis]. Magister Managemen. Universitas Terbuka.
- Surijadi, sherlly. 2014. Pengaruh Terapi Elektroakupunktur Terhadap Kadar Serotonin Darah Pasien Dengan Gejala Ansietas [thesis]. Fakultas Kedokteran. Universitas Indonesia.
- Swati Sharma, Yaj Medury and Aayushi Gupta, 2011. Satisfaction from Service Recovery in the Context of Indian Hotel Industry. International Journal of Business and Manajemen Resarch. 1(10): 632-647.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan. Ditjen Binfar dan Alkes. Jakarta.
- Utari, E.L, Buyung. I, and M.G.G. Putra. 2017. Simulasi Alat Elektrostimulator Akupuntur Berbasis Mikrokontroler Atmega16. Vol 23:29-42.
- Widiananta. 2009. Perbandingan Efek Rangsang Elektroeakupunktur Antara Frekuensi 4 Hz Dan 100 Hz Untuk Terapi Nyeri Osteoarthritis Lutut Di

Poli Elektroakupunktur Rsu Prof. Dr. R. Soeharso [Thesis]. Fakultas Kedokteran. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Widyanti, Ratri. 2016. Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Program Studi Magister Manajemen Universitas Teknologi Yogyakarta. Universitas Gadjah Mada. 4.