

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., 2017, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman, *Skripsi*, Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Aryastami, K., Hendrawan, H., 2008, Persepsi Masyarakat terhadap Ketanggapan dan Jangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan Tahun 2006, *Jurnal Puslitbang, Sistem dan Kebijakan Kesehatan Badan Litbangkes Depkes RI*, 11(2):127-133.
- Azizah, A.F., 2017, Sistem Pelayanan Kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember, *Skripsi*, Digital Repository Universitas Jember.
- Azwar, A., 2009, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, A., 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Badan Pusat Statistik, 2018, *Banyumas dalam Angka 2018*, Banyumas, Jawa Tengah.
- Chen, Y., Liu, J., Xiao, S., Liu X., Tang, X., Zhou, Y., 2014, Model Construction of Nursing Service Satisfaction in Hospitalized Tumor Patients, *International Journal of Clinical Expo Medicine*, 7(10): 3621-3629.
- Departemen Kesehatan RI, 2008, *Pedoman Peningkatan Mutu Pelayanan Medik Dasar*, Depkes RI, Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2010, *Manajemen Puskesmas*, Depkes RI, Jakarta.
- Dewanto, I., Lestari, N.I., 2014, *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Kesehatan Nasional Edisi 1*, Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2018, *Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018*, Banyumas, Jawa Tengah.
- Febriana, S., 2011, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Lengkap (K4) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungayang Kabupaten Tanah Datar Tahun 2011, *Skripsi*, FKM Universitas Indonesia.
- Halimatussa'diah, 2015, Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur tahun 2015, *Skripsi*, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Hamidiyah, A., 2013, Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum RS Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan tahun 2013, *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Hartono, B., 2010, *Promosi Kesehatan di Puskesmas dan Rumah Sakit*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Herwanda, Putra, E.D., Putri, L.Y., 2017, Pengaruh *Perceived Quality* Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM UNSYIAH, *Cakradonya Dental Journal*.
- Hizrani, M., Bachtiar, A., Hartiyanti, Y., 2003, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan dan Hubungannya Dengan Minat Beli Ulang di RS X di Jakarta Tahun 2002, *Jurnal Manajemen & Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, IV (1): 19-24.
- Iqbal, M.W., Cahyatin, N., 2009, *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*, Salemba Medika, Jakarta.
- Irawati, 2011, Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar tahun 2011, *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara.
- Iskandar, S., 2016, Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser, *e-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(2):777-788.
- Jannah, A.N., Kiswaluyo, Widi, R.E.Y., 2017, Hubungan Kecepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember, *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 5(1):133-137.
- Jasandes, L., Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang, *Skripsi*, Universitas Andalas Padang.
- Kementerian Kesehatan RI, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat, Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2012, *Pedoman Paket Dasar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI, 2014, *Situasi Kesehatan Gigi dan Mulut*, Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, Jakarta.

- Kementerian Kesehatan RI, 2018, *Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018*, Badan Litbang Kemenkes RI, Jakarta.
- Komalawati, V., 2000, *Hukum dan Etika dalam Praktek Dokter*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Kotler, P., Keller, K.L., 2007, *Manajemen Pemasaran, Dialih Bahasakan oleh Benjamin Molan, Ed 12*, PT. Indeks, Jakarta.
- Laporan Tahunan Puskesmas se-Kabupaten Banyumas tahun 2018.
- Leboeuf, M., 2010, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Pustaka Tangga, Jakarta.
- Lemeshow. S., 1997, *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (Terjemahan)*, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Muninjaya, G.A.A., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2012, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A and Berry, L.L., 2001, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality., *Journal of Retailing*, 64(1):12-37.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Pohan, 2006, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Rahman, A., 2015, *Analisis Statistik Penelitian Kesehatan (Prosedur Pemilihan Uji Hipotesis Penelitian Kesehatan)*, In Media, Bogor.
- Regina, V.M., Pajow, Chreisy, K.F., Mandagi, Adisti, A.R., 2015, Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*.
- Riwidikdo, H., 2007, *Statistik Kesehatan*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Rumengan, D.S.S, Umboh, G.D., Kandou, 2015 , Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado, *JIKMU (Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi)*, 5:88-99.

- Saeed, B. I. I., Abdul-Aziz, A. R., XicangZhao, 2013, Assessing the influential factors on the use of healthcare: Evidence from Ghana, *International Journal of Business and Social Science*, 4(1).
- Santjaka, A., 2011, *Statistik Untuk Penelitian Kesehatan*, Nuha Medik, Yogyakarta.
- Satianegara, Saleha, 2009, *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Savitri, D., 2011., Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Sukmajaya oleh Peserta Jamkesmas di Kota Depok Propinsi Jawa Barat tahun 2011, *Tesis*, Universitas Indonesia.
- Simbolon, R., 2011, Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara.
- Sugihartono, 2007, *Teori tentang Pengertian Persepsi*, Yayasan Kanisius, Jakarta.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- Sunaryo, 2004, *Psikologi untuk Keperawatan*, EGC, Jakarta.
- Supardi, 2008, Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Pengobatan dengan Kepuasan Pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus, *Tesis*, Universitas Diponegoro.
- Suriani O. H., 2004, Gambaran Ketanggapan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Status Ekonomi terhadap Kesenambungan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Balita di Indonesia tahun 2004, *Tesis*, Universitas Katolik Atmajaya.
- Sutanto, 2001, *Analisis Data*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Syahdrajat, T., 2018, *Panduan Penelitian untuk Skripsi Kedokteran & Kesehatan*, Pedhe Offset, Yogyakarta.
- Tasya, N., Poppy, A., Herwanda., 2016, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh, *Journal Caninus Dentistry*, 1(4):54-62.
- Toha, M., 2003, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Trihono, 2005, *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, CV Sagung Seto, Jakarta.

Trimurthy, I., 2008, Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Utama, A., 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan RSUD Cakra Husada Klaten. Yogyakarta, *Jurnal OPSI*, 1(2) : 96-100.

Waidi, 2006, *Pemahaman dan Teori Persepsi*, Remaja Karya, Bandung.

Walgito, B., 2004, *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Jakarta.

Yusniar, S.A, 2012, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo, *Skripsi*, STIKES Nani Hasanuddin Makassar.

