

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, 1992. *Psikologi Sosial untuk Perawat*. Diterjemahkan oleh Leoni Sally M. EGC, Jakarta.
- Arachadiat,C. 2006. *Pernik-Pernik Hukum Kedokteran*. Widya Medika, Jakarta.
- Alaloola, N.A. and Albedaiwi, W.A. 2008. Patient Satisfaction in a Riyadh Tertiary Care Centre. *Emerald IJHCQA* Vol.21 No.7, 630-637.
- Alamsyah, 2012. *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika, Jokjakarta.
- Alrubaiee, L. and Alkaa'ida, F. 2011. The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patient Perceptions of Healthcare Quality- Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies* Vol.3, No.1 : Februari 2011.
- Arab, M., Tabatabaei, S. G., Rashidian, A.R. and Zarei, E. 2012. The Effect of Service Quality on Patient Loyalty: A Study of Private Hospitals in Tehrann, Iran. *Iranian J Publ Health*, Vol.41, No.9, 71-77.
- Arikunto, 2002. *Prosedur Suatu Penelitian: Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi ke 5. Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ateta, 2005. Hubungan Karakteristik Pasien Pelayanan Bedah dan Kejelasan Informasi Dokter dalam Pelaksanaan Persetujuan Tindakan Medis (Informed consent) di RSUP.H.Adam Malik Tahun 2005. Tesis. Pasca Sarjana USU, Medan.
- Azwar, 2000. *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Jokjakarta.
- Bakshi, S. M. 2012. Healthcare Information Technology service assessment : A Healthcare Leader Prospective. *International Journal of Advanced Research in Computer Engineering & Teknology* Vol.1 No. 4, 411-418.
- Bata, Y.W., Arifin, M.A. and Darmawansyah, 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja tahun 2013. *Jurnal FKM USU*, 1-13.

- Bell, C.M. 2008. Association of Communication Between Hospital-Based Physicians and Primary Care Providers with Patient Outcomes. *Journal General Internal Medicine Vol. 24 No.3*, 381-386.
- Cooper, 1996. Metode Penelitian Bisnis, Edisi kelima. Erlangga, Jakarta.
- David, Tita Hariyanti, Erika Widatanti, 2014. Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal kedokteran Universitas Brawijaya Vol 28 Suplemen No.1*, 31-35.
- Deen, T. L., Fortney, J.C. and Pyne, J.M. 2011. Relationship Between Satisfaction, Patient Centered Care, Adherence and Outcome Among Patients in a Collaborative Care Trial for Depression. *Adm Policy Ment Health Vol 38*, 345-355.
- Delladari Mayefis, Auzal Halim, Rida Rahim, 2015. Pengaruh Kualitas pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia 2105 ISSN 1693-1831*. 201-204.
- Effendi dan Mafudli, 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunikasi : Teori dan Praktek dalam keperawatan*. EGC, Jakarta.
- Febriyanti, et.al. 2013. Deskripsi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran di TPRJ RSUD Tugurejo Semarang Tahun 2013. Universitas Dian Nuswantoro, Semarang.
- Filipovic, et.al. 2011. Influence of Healthcare Institution Managers' Proaktif Approach to *Communication Activities on Pasien Satisfaction Preliminary Report Volumen 67*, Broj 4.
- G Wolbring, V Leopatra, S Yumakulov, 2012. Information Flow and Health policy Literacy : The Role of The Media. *Article Information 2012*, 3(3). 391-402.
- Gilbert, 2001. The Impact of Waiting Time on Customer Loyalty. *International Journal of Service Industry Mangemen, Vol.6 No.5*, pp 53-71.
- Ginting, S. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Keinginan Pasien Jamkesmas Untuk di Rawat Inap Kembali di Rumah Sakit Sembiring Deli Serdang Tahun 2010. *Tesis*. FKM USU, Medan.
- Ginting, 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan di Pemandian Air panas Alam Barastagi. *Tesis*. Sekolah Pasca Sarjana USU, Medan.

- Gregory J Downing, Scott N Boyle, Kristin M Brinner and Jerome A Osheroff, 2009. Information Management to Enable Personalized medicine : Stakeholder Roles in Building Clinical Decision Support. *BMC Medical Informatics and Decision Making* 2009, 9-44.
- Griffith, 2000. The Role of Communication Competences in International Business Relationship Development. *Journal of World Business (UK)*37 : 256-266.
- Haffizurachman, 2004. Mengukur Kepuasan Institusi Kesehatan. *Majalah Kedokteran Indonesia Vol.54 No. 7*, 283-288.
- Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga. Surabaya.
- Hatta, D.R. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. UI Press, Jakarta.
- Hendroyono, A. 2011. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Service Recovery*. STIE Press, Semarang.
- Idzerda, L., Adams, O., Patrick, J., Schrecker, T and Tugwell, P. 2011. Access To Primary Healthcare Services for The Roma Population In Serbia : *Secondary Data Analysis BMC International Health and Human Rights* 2011, 11:10.
- Jacobalis, 2009. *Manajemen Keperawatan Rumah Sakit*. PERSI, Jakarta.
- Jeanie van der Linde, Alta Kriszinger, 2013. Perceptions of Rural Primary Helthcare Personnel About of Early Communication Intervention. *Afr I Prin Health Care Fam med* 2013: 5(1), Art 553. 11 pgs.
- Kepmenkes RI Nomor 128/MENKES/SK/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Kotler, P. 2007. *Managemen Pemasaran : Analisa Perencanaan Implementasi dan control*. PT Indeks, Jakarta.
- Kusmaraswamy, S. 2012. Service Quality in Health care centress : an Empirical Study. *International Journal of Business and Social Science Vol.3 No.16* 1-11.
- Kusumastuti, 2006. Pengaruh Karakteristik Dokter Terhadap Pelaksanaan Persetujuan Tindakan Medis di Bagian Bedah Serta Kebidanan dan Penyakit Kandungan RSUD PTPN II Tembakau Deli Tahun 2006. *Tesis*. Sekolah Pasca sarjana UniversitasSumatra utara, Medan.

- Lathifah, Y. 2011. Pengaruh *Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak*. *Skripsi*. FS IAIN Walisongo,1-110.
- Lameshow, 1077. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan (Terjemahan)*. Gadjah Mada University Press, Jokjakarta.
- Lovelock, W. and Wright, L. 2005. *Managemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks, Jakarta.
- Lubis, L.S. 2011. Pengaruh *Komunikasi Petugas Kesehatan dan Dukungan Tokoh Agama Terhadap Perilaku Ibu Balita dalam Imunisasi Campak di Puskesmas Simalingkar Kecamatan Medan Tuntungan Kota Medan*. *Tesis*. FKM USU, Medan.
- Marianne Arsenault, Marie Julie B, Matthieu J.G, 2016. *Information Quality and dynamics of Patienss Interactions on Tonsilectomy web resources*. *Internet Interventions* 4, 99-104.
- Martina, 2011. Pengaruh *Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara*. *Tesis*. MSP USU, Medan.
- Mula, J. and Rofiq, A. 2010. The Effect of Customers' Trust on Econmmerce : A Survey of Indonesian Customer b to c Transactions. *Jurnal Ekonomi Indonesia*, 1-13.
- Muninjaya, 2004. *Manajemen Puskesmas*. EGC, Jakarta.
- Muzahid, A.M. and Parvez, N. 2009. Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. *ABAC Journal Vol.29 No. 1*, 24-38.
- Nina Weymann, Martin Harter, Frank Petrak, Jorg Dirmaier, 2013. Health Information, behavior change, and decision Support for Patients with Type 2 Diabetes : Development of a Tailored, Preference-sensitive Health Communication Application. *Patient Preference and Adherence,2013 :7* 1091 – 1099.
- Notoatmojo, 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmojo, 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurzarah Taqwaqomara Winugroho, 2008. Keramahtamahan dalam berkomunikasi Antara Doketr dan Pasien Guna Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal PDGI Vol 58 No.1*. 21 -25.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future research. *Journal of Marketing*, 49, Fall.
- Permenkes Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat.
- Permenkes Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Permenkes Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.
- Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Pohan, 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, 2015. Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas.
- Puskesmas Kebasen, 2015. Profil Puskesmas Kebasen.
- Purwanto, 1994. *Komunikasi Untuk Perawat*. EGC, Jakarta.
- Rahmadaniaty, N., Masniari, R. dan Arnita, 2012. Penerapan Model Struktural Equation Modeling (SEM) dalam Menentukan Penaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Mutu Terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pringadi Medan Tahun 2012. *Jurnal FKM USU*, Medan.
- Rinaldy, A. 2005. *Analisis Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Kepuasan Pasien Dalam Meningkatkan Kunjungan Puskesmas di Kota Binjai Tahun 2005*. Tesis. Pasca Sarjana USU, Medan.
- Rosenstein, A. H. 2002. Nurse- Physician relationships : Impact on Nurse Satisfaction and Retention. *AJN The American Journal of Nursing*, 102(6), 26-34.
- Rosenstein, A. H. and O'Daniel, M. 2005. Original Research : Disruptive Behavior and Clinical Outcomes : Perception of Nurse and Physicians, and Administrators Say That Clinicians ' Desruptive Behavior has Negative Effects on Clinical Outcomes. *AJN the American Journal of Nursing*, 105(1), 54-64.
- Russel, Yoku and Carr, 2008. How Much time do Patiens Spend on Outpatiens visits?: *The American Time Use Survey. The Patient*, 1(3), 211-222.

- Santjaka, 2008. *Biostatistik*. Penerbit Global Internusa, Purwokerto.
- Saragi, D. 2012. Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Komunikasi Terapeutik Perawat* Kepada Pasien Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2011. *Tesis*. FKM USU, Medan.
- Saragih, Lubis and Sutatniningsih, 2011. Pengaruh *Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas* Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Tesis*. Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Sekali, H. K. 2011. Analisis Pengaruh *Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas* pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabanjahe. *Tesis*. Pasca Sarjana USU, Medan.
- Silitonga, H. A. 2012. Pengaruh Persepsi tentang Jasa Pelayanan Medis Terhadap Kepuasan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Methodisht Susanna Wesley Medan. *Tesis*. FKM USU, Medan.
- Singarimbun dan Masri, 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Setianti dan Prabawasari, 2013. Komunikasi dalam Transformasi Budaya Perusahaan. *Jurnal Penelitian Komunikasi Vol 16*. Juli 2013 : 1-12.
- Sugihantono, 2014. Rencana Strategi pembangunan Kesehatan Bidang Gizi dan KIA. Dirjen Bina Gizi dan KIA : PERSAGI.
- Suliyanto, 2011. *Ekonometri Terapan : Teori, Aplikasi dengan SPSS* : Penerbit Andi.
- Sulni, Y. A., Darmawansyah, dan Indar, 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Kabupaten Sidrap Tahun 2013. *Jurnal FKM UNHAS*, 1-11.
- Supranto, 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Cetakan Kedua. Erlangga, Jakarta.
- Suryani, 2010. *Komunikasi Terapeutik : Teori dan Aplikasi*. EGC, Jakarta.
- Suryono, 2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendikia Sinergis Media, Yogyakarta. 2008
- Sutianingsih, 2010. *Analisis Kepuasan Pengguna Unit Pelayanan Publik*. Riset Manajemen dan Akuntansi, Vol.1 Edisi Mei 2010.

- T-AB Mashego, K Peltzer, 2005. Community Perception of Quality of (primary) Health care Services in a rural Area of Limpopo Province, South Africa : a Qualitative Study. *Human Sciences Research Council Private Bag X-41 Pretoria 0001*. South Africa.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi, Jokjakarta.
- Umar, 2005. *Riset SDM dalam Organisasi Husein Umar*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang – Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Wahdi, N. 2006. Analisis factor-factor yang mempengaruhi *Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien* (Studi Empiris pada Rumah Sakit Panti Wiloso “ Citarum” Semarang). Tesis. MM UNDIP, 1-97.
- Wahono, 2011. *Kepuasan Keluarga Pasien terhadap Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat*. Tesis. Universitas Gajah Mada : Jogjakarta.
- Wahyuni, T., Yanias, A. dan Erly, 2013. Hubungan komunikasi Dokter- Paien terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas Vol. 2 No. 3*, 1-3.
- Wiria, N. 2007. Pengaruh karakteristik Pemberi *Persetujuan tindakan Bedah dan Akses Informasi terhadap Pemahaman tentang Persetujuan Tindakan Medis* (Informed Consent) di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Dr. Pringadi Medan Tahun 2007. Tesis. Pasca sarjana USU, Medan.
- Wolf, Z.B., dan Millr, P.A. 2003. Relationship Between Nurse Caring and Patient Satisfaction in Patients Undergoing Invasive Cardiac Prosedure. *Jurnal Medsur Nursing*, 12, 391-396.
- Yanti, 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Penyakit dalam dan Ruang Bersalin Terhadap Pelayanan Makanan Pasien Di RSUD Mandau Duri Tahun 2014. *Jurnal Gizi STIKes Tuanku Tambusai*, Riau.

Zuccoloto, P. 2010. Perceptions and Satisfaction With Dental Healthcare : A Case Study. *Elektronik Journal of Applied Statistical Analysis : Decision Support System and Service Evaluation EJASA : DSS (2010). Vol. 1, Issue 1, 54-65.*

