

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2001, Problems and Strategies in Services Marketing”. *Jurnal of Marketing* Volume 49, (Spring), Depkes RI, 2006, *Pedoman Manajemen Puskesmas*, Depkes RI, Jakarta.
- Arasli, et al, 2010, Customer Service Quality in The Greek Cypriot Banking Industry Managing Service Quality, *jurnal economic*, 15(1) : 41-56
- Amalia, Afni *et al*, 2016, Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan dan kepuasan pasien, *Jurnal kesehatan*, 4(4) : 15-16.
- Andriani, Aida, 2017, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli umum Puskesmas Bukittinggi, *Jurnal Endurance*. Volume 2 no, 1 pp Notoatmodjo, Soekidjo. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta. 2011.
- Adhytyo, Defrian Rizky dan Mulyaningsih, 2013 Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi, *Jurnal gester*, 10(2) : 30-31.
- Azwar, A, 2011, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Afifah, Kunik, 2017, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman, Skripsi, Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani.
- Badan Litbangkes Kemenkes RI, 2011, *Laporan Akhir Riset Fasilitas Kesehatan tahun 2011*, Jakarta, Diakses 21 November 2018
- Belaid *et al*, 2015, The Quality of Health Services in Bechar Public Hospital Institution, *International Journal of Social Science*, Volume IV, No, 2(2)
- Burhanuddin, Nurfardiansyah, 2016, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa, *Jurnal MKMI*. Volume 12 no,1 pp.
- Blaikie, N. W. H., 2003, *Analyzing quantitative data: From description to explanation*. London: Sage Publications.
- Trimurthy I, 2009, Analisis Hubungan tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, Thesis, Semarang: UNDIP.
- Bustami, 2011 , *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta : Erlangga.

- Badan Litbangkes Kemenkes RI, 2011, *Laporan Akhir Riset Fasilitas Kesehatan tahun 2011*, Jakarta.
- Depkes RI., 2011., *Manajemen Puskesmas*, Jakarta: Depkes RI
- _____, 2012., *Profil Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.*, (Online). Tersedia : <http://www.depkes.go.id>., diakses 1 November 2018
- _____, 2012., *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat
- Dinas Kesehatan, Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Cirebon, 2011, *Profil Kesehatan Kabupaten Cirebon 2011*, Cirebon. dinkes.cirebonkab.go.id/, diakses 10 November 2018.
- Dewi, Meutia, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, *jurnal manajemen dan keuangan*, 5(2) : 542.
- Green, W, Lawrence.et.al, 2005, *Health Education Planning A Diagnostik Approach*, The Johns Hopkins University: Mayfield Publishing Company.
- Grewal, 2009 , The Effect of Salesforce Behaviour on Customer Satisfaction: An Interactive Framework. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 6(3) : 6.
- Handi, Irawan, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Elex Media Komputindo

- Halimatusa'diah, 2015, Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015. UIN
- Hamidiyah, Azizatul, 2013, Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan tahun 2013.
- Helmawati, Triana dan Siti Dyah Handayani, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rmah Zakata Yogyakarta, *Jurnal Kesehatan* 9(10) : 15
- Iskandar, 2008, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: GP Press.
- Immas *et al*, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang, *jurnal universitas Diponegoro*, 3(2) : 96.
- Jacobis, Rolando, 2013, Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. RD. R.D. Kandou Manado, *Jurnal ekonomi dan bisnis*, 1(4) : 628.
- Kalaja *et al*, 2016, Service Quality Assesment in Health Care Sector: the Case of Durres Public Hospital, *Journal social and Behavior*, Volume II, No, 4(3-4)
- Kassim, N & Abdullah, Na, 2012, The effect of perceived service quality dimensions on customer satisfaction, trust, and loyalty in e-commerce settings: a cross cultural analysis, *Asia Pacific Journal Of Marketing and Logistics*, Volume 22, no. 3, pp 351-71
- Kemendes RI., 2004., *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74/2014, Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta.
- Kemendes, Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2015
- Kepmenkes RI No. 128/ Menkes/ SK/ II Tentang Kebijakan Dasar Puskesmas, (2004).
- Koestantoe *et al*, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pelayanan Kesehatan, *jurnal ilmu dan riset manajemen*, 3(10) : 55-56.
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, *Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro* 12(2) : 117-124.

- Lestari WP, Sunarto, Kuntari T, 2013, Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*, 4(2) : 85.
- Li, M, H, 2009, The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image Word of Mouth and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan, *Journal of Marketing*, 5(6) : 5.
- Notoatmodjo, S. 2007, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*, Jakarta: Rineka Cipta
- _____, 2011, *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*, Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, 2014
- Pohan, S. Imbolo, 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Pohan, 2006, *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Prihata J.2009, Hubungan kepuasan pelanggan dan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di puskesmas dengan tempat perawatan (DTP) di kabupaten Cirebon tahun 2009, Thesis.Depok.UI.
- Puwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani, 2015, *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rafsanjanie, Enka,2014, Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung kembali Klinik Anak RSUD Kota Bekasi tahun 2014.
- Satrianegara, M. Fais, 2014, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*, Jakarta: Salemba Medika.
- Solikhah, 2008, Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan, *Jurnal Management Pelayanan Kesehatan*, volume 11 no. 4 pp.
- Solomon, M, 2008, A Role Theory Perspective And Dynamic Interaction, *Journal Of Marketing*, 49(10) : 99-111.
- Sri E, 2016, Gambaran tingkat kepuasan pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa kabupaten Cirebon, Thesis. Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- _____, 2012, *Stasiska untuk Penelitian*, Bandung : Alfabeta
- Supriyadi, 2014, *Statistik Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika
- Supratiningsih, Solichah, 2017, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *jurnal medicoeticolegal dan majemen rumah sakit*, 6(1) : 15.
- Sulviandini et al, 2018, Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Moeowali, *Jurnal ilmu manajemen universitas Tadulako*, 4(3) : 269.
- Suharmiati, Budijanto D, 2010, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Responden Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia, *Jurnal bulletin penelitian sistem kesehatan*, 10(2) : 123-130.
- Trihono, 2010, *Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, Jakarta: CV Sagung Seto
- Tjiptono, Fandy, 2008, Strategi Pemasaran, Edisi 3, Jakarta : Andi.
- Umar, Husein, 2002, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Wusko, Any Urwatul, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan, *jurnal ketsa bisnis*, 1(1) : 19-20.

