

## Daftar Pustaka

### Buku :

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.*
- Azwar, saifuddin (2004), metode penelitian, pustaka pelajar, Jogjakarta
- Azwar, A. 2008. Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta : IDI
- Dunn, William N.(2004), Public Policy Analysis: an introduction, Pearson Prenticehall
- Gaspersz,V.2000. Manajemen Produktivitas Total .Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, JL. et.al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses.* Jakarta: Erlangga.
- J. Supranto, M.A., APU. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : P.T. Rineka Citra.
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane (2009), Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta : PT Macanan Cemerlang.
- Kotler, P dan KL.Keller. 2006. *Marketing Management.* Pearson Education Inc..
- Krejcie RV, Morgan DW(1970), *Determining sample size for research activities,* Education and Psycho- Logical Measure.
- Lovelock, Christopher. 2010. Manajemen Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi Strategi. Penerbit Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan A, Hamdani (2008),Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik. Jakarta : Selemba Empat.
- Priyanto, Duwi. 2012. Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20 Yogyakarta: Penerbit ANDI OFFSET.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan.* Jakarta: EGC.
- Parasuraman, A. Valerie, 2001. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service.* The Free Press, New York.

- Rafli, 2016. *Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu*
- Singarimbun, Masri dan sofian effendi, *metode penelitian survai*.jakarta, LP3ES,febuari,2006, Jakarta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-19. Bandung: ALFABETA.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*, Edisi Keempat, Yogyakarta : ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Edisi Kedua: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: ANDI

#### **Jurnal dan Skripsi:**

- Aditi Naidu, 2009. *Factors Affecting Patient Satisfaction and Healthcare Quality*.  
International Journal of Health Care Quality Assurance, Volume 22, Number 4, Page 366-381.
- Afriadi, Yudha., dan Sonang Sitohang. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Volume 5, Nomor 6, Juni 2016.
- Emmanuel Kumah,2017.*Patient experience and satisfaction with ahealthcare system: connecting the dots*, International Journal of Healthcare Management.
- Parasuraman, A. VA.Zeitaml dan A. Malhotra. 2005."E-SQUAL:A Multiple item scale for Assessing Electronic Service Quality. Jurnal of Service Research, 7.
- Solichah, Supartiningsih , 2007." *Kualitas pelayananan terhadap kepuasan pasien rumah sakit : kasus pada pasien rawat jalan.*". Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.
- Tamsah, H., & Ferial, E. (2018). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 1-16.
- Yunus dan Budiyanto. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Narita Hotel Surabaya.

#### **Sumber Lain:**

- <http://puskesmas2kembaran.banyumaskab.go.id>
- <http://www.surveystem.com/sscal.htm> (sample size calculator)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nasional Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang penyediaan sarana kesehatan

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Puskesmas

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan

