

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y., 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi ke dua, UI Press, Jakarta.
- Ahmad, Sja'fii, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Aly, A. R., 2006, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang, *Jurnal Management Pelayanan Kesehatan*, 9(04):177-184.
- Al Eamdi, Nada, Falamarzi, Mohamed G.A., Amna A., 2009, Patient's Satisfaction with Primary Health Care Services in Qatar, *Middle East Journal of Family Medicine*, 7(09): 4-9.
- Anwar, 2014, Tanggung Jawab Hukum Keperawatan Dokter Muda (Co-ass) Dalam Penanganan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Rumah Sakit, *Skripsi*, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Asrori, M. Imam., 2010, Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bojong Kecamatan Bojong Kabupaten Tegal, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, Universitas Jenderal Soedirman.
- Azizah A., Taufiq R., Hafid R., 2007, Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual, *Jurnal Teknik Industri*, 6(4):22-26.
- Dahlan, M., Sopiudin., 2011, *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- _____, 2009, *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*, Salemba Medika, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 2006, *Standar Rumah Sakit Pendidikan*. Departemen Kesehatan, Jakarta.
- _____, 2004, Undang-Undang No.29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran. Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Djoko, R. S., 2008, *Sistem Pembiayaan Pada Pelayanan Kesehatan*

- Gigi, *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG UPDM*, 5(1):23-4.
- Entjang, I., 2000, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Gaspersz, V., 2004, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka utama, Jakarta.
- Ghozali, I., 2006, *Statistik Nonparametrik*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hanafi, 2004, *Management Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Hastono, S. P., 2007, *Analisis Data Kesehatan*, FKM UI, Jakarta.
- _____, 2001, *Analisis Data*, FKM UI, Jakarta.
- Hufron, 2008, Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Surakarta.
- Juanita, _____, 2002, Peran Asuransi Kesehatan dalam Banchmarking Rumah Sakit dalam Menghadapi Krisis Ekonomi, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara.
- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba, Jakarta.
- Lemeshow, S., 1997, *Besar Sample dalam Penelitian Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Mega D. N., Iwan D., 2013, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Gigi Tiran Lengkap Lepas oleh Dokter Gigi Muda di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, *Jurnal Program Studi Kedokteran Gigi UMY*, 13(6):1-15.
- Mulyono, S., 2010, *Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Muninjaya, A.A., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, 2005, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam, _____, 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*, Salemba Jakarta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L., 1990, *The Service Quality Puzzle*,

Journal of Marketing, 5(49):1-3.

- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Rahmulyono, A., 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, <http://rac.uui.ac.id/server/>. Diakses tanggal 25 November 2015.
- Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS), 2013, *Laporan Nasional 2013*, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Riwidikdo, H., 2007, *Statistik Kesehatan*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.
- Santjaka, A., 2008, *Biostatistik*, Poltekkes Depkes Semarang, Purwokerto.
- _____, 2011, *Statistik untuk Penelitian Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Simbolon, R., 2011, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSUD DR. Djasamen Saragih Pematangsiantar*, *Skripsi*, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2007, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- _____, 2006, *Metode Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Sutanto, 2001, *Analisis Data*, Universitas Indonesia Press, Jakarta.
- Sostroasmoro, P., Sarwono, 2002, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis edisi 2*, Sagung Seto, Jakarta.
- Wijono, D., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Yamit, Z., 2005, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa edisi 1*, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, Yogyakarta.
- Zamilah, 2009, *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simpang Tiga Pekanbaru-Riau*, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara.