

DAFTAR PUSTAKA

- Adam. (2008). Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Suku Bajo di Kabupaten Kolaka Sulawesi Tenggara Tahun 2008. *Tesis*, FKM Universitas Muslim Indonesia.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anggraini, M. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. *Tesis*, Sistem Informasi Manajemen Kesehatan. UNIMUS.
- Anjaryani. (2009). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*, Magister Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi 2010)*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Armen, J. K. (1996). *The Customer Is Always Right: Thought Provoking Insights on the Importance of Customer Satisfaction from Today's Business Leaders*. USA: Harvard Business School.
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Damanik, M. (2014). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. *Skripsi*, Ilmu Keperawatan. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
- Depkes. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik*. Jakarta.
- _____. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional; Dirjen Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan*. Jakarta.
- Fatmawati, S. (2010). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Pemanfaatan Pelayanan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Cimahi Tengah Tahun 2010. *Skripsi*, FKMUI.
- Febriana, S. (2011). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Lengkap (K4) di Wilayah Kerja Puskesmas Sungayang Kabupaten Tanah Datar Tahun 2011. *Skripsi*, FKMUI.

- Ferdinand, A. (2002). *Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan*. . Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. 1, No.1, (Mei), p.107-119.
- Grewal, D. (1991). The Effect of Salesforce Behaviour on Customer Satisfaction: An Interactive Framework. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. XI No.3.
- Halimatusa'diah. (2015). Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015. *Tesis*, Ilmu Kesehatan Masyarakat. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hamidiyah, A. (2013). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013. *Tesis*, Ilmu Kesehatan Masyarakat. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Handayani, Y. (2012). Hubungan Dimensi Kepuasan Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di RS Hermina Depok. *Tesis*, Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Hapsari, Y. (2006). Analisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan ulangnya di RS Pantiwilasa Citarum Semarang. *Tesis*, Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang.
- Hariastuti. (2003). Hubungan Karakteristik Ibu dengan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Antenatal (ANC) di Jawa Barat Tahun 2002 (Analisis Data Sekunder Survey Data Dasar Asuh 2002). *Skripsi*, FKMUI.
- Hartono, B. (2010). *Promosi Kesehatan Di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hayati. (2002). Karakteristik Ibu Hamil yang Memanfaatkan Pelayanan Antenatal Care (ANC) serta Hubungannya dengan Kelengkapan Kunjungan ANC di Puskesmas Kota Bandung Jawa Barat Tahun 2001. *Skripsi*, FKMUI.
- Hidajati, W. (2009). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS.Polpus Sukanto dengan Minat Memanfaatkan Ulang pasa Pasien Dinas Tahun 2009. *Tesis*, Depok:FKMUI.
- Hidayat, A. (2007). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Iqbal, M. W. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jasfar, F. P. (2009). *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Karyati, S. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Sultan Agung Semarang Tahun 2006. *Tesis*, magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- _____. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. UNDIP.
- Kemenkes. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan*. Bandung: Citra Umbara.
- Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya. *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanudin .
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall Edisi Bahasa Indonesia* . Jakarta: Salemba Empat.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kunjara. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen. *Tesis*, Magister Kesehatan MAsyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kunto, W. (2004). Analisis Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara. *Tesis*, FKM UNDIP.
- Kuswadi. (1988). *Benarkah Tehnologi Menaikkan Biaya Kesehatan?* Medika Jurnal Kedokteran dan Farmasi. Jakarta: Grafiti Medika.
- LeBoeuf, M. (1992). *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Li, M. H. (2010). The Influence of Perceived Service Quality on Brang Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan. *Journal of Marketing*.
- Lovelock, W. &. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2* . Jakarta: Salemba Empat.
- Mabow. (2009). *Minat Pembeli dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.

- Maslina, V. H. (2011). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahirah Jakarta. *Skripsi*, FKMUI.
- Mauludin, H. (2001). Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi pada Unit Rawat Inap RSUD DR.R.Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi*, UNNES.
- Munaryo. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2008. *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- Muninjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Niti, S. (2009). Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Layanan Rawat Jalan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2009. *Tesis*, Magister Ilmu kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro.
- Notoatmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penerapan Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- P. Hanna Tombi, d. (2012). Hubungan antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting. *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Pasuraman. (1986). *Multiple Item For Realising Consumers Perception And Qualit, Servqual*. Cambridge: Marketing Service Institute.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.

- Putra, W. (2010). Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Kabupaten Semarang. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Rumengan, D. S., Umboh, J. L., & & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Rustiyanto, E. (2010). *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Savitri, D. (2011). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Sukmajaya Oleh Peserta Jamkesmas di Kota Depok Propinsi Jawa Barat Tahun 2011. *Tesis*, FKMUI.
- Solomon, M. (1985). *A Role Theory Perspective And Dynamic Interaction*. Vol.49 Page 99-111. New York: The Science Encounter. Journal Of Marketing.
- Sugiono, E. F. (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar. *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.
- Supriani, D. (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Bandung. *Jurnal Skala Husada*, Volume 10 nNomor 1. Halaman 19-12.
- Suprpto, J. (1990). *Pengukuran Tingkat Pelanggan*. Bandung: Tarsiti.
- Suriani, O. H. (2004). Gambaran Ketanggapan Sistem Pelayanan Kesehatan dan Status Ekonomi Terhadap Kesenambungan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Balita di Indonesia tahun 2004. *Tesis*, FKM Universitas Katolik Indonesia Atmajaya.
- Suryani, T. (2008). *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Susanti, Y. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RS MH. Thamrin Salemba Tahun 2010*. Skripsi. Depok: FKMUI.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua, Cetakan Kelima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Marknesis.
- _____. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia.

- Trimurthy, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Diponegoro Semarang.
- Wahyuni, N. S. (2012). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumberrejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012. *Skripsi*, FKMUI.
- Wijono, D. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Airlangga University: ISBN.
- Yusniar, S. A. (2012). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. *Skripsi*, Ilmu Keperawatan. STIKES Nani Hasanuddin Makassar.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA