

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anggraini, M., dan Rohmani, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. *Tesis, Seminar Hasil Penelitian: LPPM UNIMUS*.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariadi, H. (2005). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus. *Tesis, Universitas Diponegoro Semarang*.
- Asmita, P. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. *Tesis, Universitas Diponegoro Semarang*.
- Assaf, A. (2009). *Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC..
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Chambridge research institute. (1975). Trends Effecting The US Health Care System; DHEWS: Germantown, MD.
- Chris, D dan James, D. (2007). *Satisfaction*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Depkes RI. (2005). *Instrument Penilaian Mutu Asuhan Keperawatan di RS*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Dinkes DIY. (2013). *Profil Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Bantul: Dinkes DIY.

- Donabedian, A. (1988). *Exploration in Quality Assesment And Monitoring*. Health Adminstration Press, Ann Asbor, MI.
- Ferdinand, A. (2002). *Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. I, No.1, (Mei),p.107-119.
- Grewal, D dan Sharma. (1991). *The Effect of Salesforce Behavior on Customer Satisfaction; An Interactive Framework*, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.XI No.3.
- KEMENKES. (2001). *Buku Pedoman Kerja Puskesmas, Jilid 1*. Jakarta: DepKes RI.
- _____. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan Dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Bandung: Citra Umbara.
- Kuntjara. (2007). Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat beli ulang konsumen. *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hartono, B. (2010). *Promosi Kesehatan Di Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haryono, E. (2005). Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dan Balai Pengobatan Swasta Di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hasan, M. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 01/NO. 02, Hal 37-47.
- Hidayat, A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: IDI.
- 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, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu Raya. *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- LeBoeuf, M., (1992). *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Mabow. (2009). *Minat Pembeli Dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
- Marliani, R. (2010). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Munaryo. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Di Rsud Kab. Brebes Tahun 2008. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muninjaya, G. (2004). *Manajemen Kesehatan, Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- _____. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Niyarni, R dan Purnomo, I. (2012). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Bendan Kota Pekalongan. *Skripsi*, Universitas Pekalongan: Pekalongan.
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____. (2007). *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithami, V., Berry, L dan SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-41, 1988.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan* . Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prasetijo, R dan Ihalauw. (2004). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. (2005). *Perilaku Konsumen*, Andy Offset. Yogyakarta.
- Puskesmas Sewon I Bantul. (2012). *Profil Puskesmas Sewon I (Data Tahun 2012)*. Yogyakarta: Puskesmas Sewon I Bantul.
- Rangkuti, F. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ranti, M. (2013). Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Naga Pinoh Kabupaten Menawi. *Skripsi*, Universitas Tanjungpura. Kalimantan Barat.
- Robbins, S. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Safitri, N. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Niat Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bogor Medical Center Tahun 2011. *Skripsi*, Universitas Indonesia. Depok.
- Sampeluna, N., Balqis dan Asiah, H. (2013). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Unhas. Makasar.
- Sari, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: MITRA CENDIKIA Press.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- _____. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sobur, A. (2009). *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Soeyadi. (1996). *Pedoman Penelitian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Ketiga Bina, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F dan Candra, G. (2004). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Trumurthy, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*, Universitas Diponegoro.Semarang.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Business Research Center.
- Walgito, B. (2001). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Widayatun, T. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- William, J. (1994). *Hospital Management In The Tropics and Subtropics*. Mc Millan Education Ltd, Great Britain.
- Zeithaml., Valarie, A., Mary, J dan Dwayne, D. (2006). *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition. Journal*. New York: Mc Graw Hill.