

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Aritonang. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Dwiyanto, A. (2010). *Pelaksanaan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (2003). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1457/Menkes/SK/X/2003. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- _____. (2004). *Rancangan Pedoman Kegiatan Perawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- _____. (2010). *Sistem Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan RI: Jakarta.
- Gerson, R, F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM: Jakarta.
- Hanafi. (2004). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press: Surabaya.
- Haryanto, A. (2009). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kepuasan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngawen 1. *Skripsi*: Yogyakarta.
- Koetler, P. (2006). *Marketing Management*. Prentice Hall International: New Jersey.
- _____. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Surabaya.
- Limbong, J. (2007). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Usila di Puskesmas Nanggulan Kulon Progo, Yogyakarta. *Skripsi*: Yogyakarta.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu "TQM"*. Edisi II Ghalia: Jakarta.
- Nurjannah, I. (2005). *Aplikasi Proses keperawatan*. Mocomedika: Yogyakarta.
- Notoatmodjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Puskesmas Sewon II Bantul (2012). *Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Sewon II Bantul*. Yogyakarta.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. Cetakan I, EGC: Jakarta.

- _____. (2012). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
- Rahmulyono, A. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman, Yogyakarta. *Skripsi*: Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik, S.W. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Sabarguna, B.S. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto: Jakarta.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. 4th Edition, John Wiley & Sons: New York.
- Sitorus, R. (2006). *Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP) di Rumah Sakit Penataan Struktur dan Proses Pemberian Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat. Panduan Implementasi*. EGC: Jakarta.
- Sugiyono, (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Suryawati. (2004). *Pengukuran Kepuasan Pasien*. Kilat Press: Semarang.
- Tijptono, F dan Diana, A. (2007). *Service, Quality & Statisfaction*. Edisi II, ANDI: Yogyakarta.
- _____. (2011). *Service, Quality & Statisfaction*. Edisi III, ANDI: Yogyakarta.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Indeks: Jakarta.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press: Surabaya.