

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, E. (2010). Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan mengikuti Sistem Rujukan di Poliklinik Penyakit dalam RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Gajah Mada.
- Ardiana, L., 2007, Persepsi Kenyamanan di Lingkungan Perkotaan (Suatu Studi Deskriptif Pada Warga Bogor), *Skripsi*, F.PSI Universitas Indonesia
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2003). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Balai Pustaka, 2003, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi ke-3, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, Jakarta : Balai Pustaka
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Depkes RI . (2001). *Penyelenggaraan Puskesmas di Era Desentralisasi*. Jakarta : Depkes RI.
- _____. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- _____. (2006). *Pedoman Peningkatan Kinerja Perawat di Puskesmas*. Jakarta : Depkes RI.
- Effendi F & Makhfudli (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Fajar, A.N, Kartikasari, E, Ainy, A.(2010). Kepuasan Pasien Jamkesmas terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009. *Jurnal Pembangunan Manusia*, Vol.4 No.11 Tahun 2010.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Harijono. L, Kusumapraja. (2003). Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Di IGD RS Sumber Waras Melalui Survei Tingkat Kepuasan Pasien/Keluarga. *Jurnal MARS* 200; 41/V.
- Hidayat A. A. A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika.
- Indarjati (2010). *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV
- Indriati. (2010). Analisis Kepuasan Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan. *Tesis*. Universitas Diponegoro.
- Junaedi (2002) Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Taplus BNI cabang Surakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Solo
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia

- Lupiyadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Martina (2011) Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Cut Meutia, *Thesis*, Universitas Sumatera Utara
- Mohamad, D. (2010). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Pandeglang. *Tesis*. Universitas Gajah Mada.
- Mubarak (2005). *Ilmu Keperawatan Komunitas1*. Jakarta : Salemba Medika.
- Muninjaya, A.G. (2004). *Manajemen Kesehatan , Edisi Kedua*. Jakarta : EGC.
- _____. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, S .(2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat, Edisi Kedua*. Jakarta : RinekaCipta.
- _____. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta : RinekaCipta.
- _____. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : RinekaCipta.
- Nurmala. (2007). Hubungan Mutu Dengan Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Skripsi*. Yogyakarta : STIKES 'Aisyiyah
- Nursalam, S. (2007). *Menejemen Keperawatan : Aplikasi Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung :Alfabeta
- Supriyanto, S & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Trihono. (2005). *Arrimes Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta : Penerbit. CV. Sagung Seto..
- Wahyuningsih, HP., Ircham, Indriyani, A., Santi, M.Y., (2009). *Dasar- Dasar Ilmu Kesehatan Masyarkat dalam Kebidanan* .Yogyakarta : Fitramaya.