

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 2014. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi Rev.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Adawiyah. 2015. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah* Diambil dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/.../fkik.pdf> (08 Agustus 2018)
- Andriani. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi* Diambil dari <http://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/.../451> (08 Agustus 2018)
- Darsini. 2016. *Hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Ruang kama rumah sakit gatoel. Nurseline journal, 1(1), 55-61* Diambil dari <http://download.portalgaruda.org/article.php> (08 Agustus 2018)
- Dinas Kesehatan Kota Malang. 2014. *Profil Kesehatan Kota Malang.* Malang : Dinas Kesehatan Kota Malang
- Dinas Kesehatan Kota Malang. 2015. *Profil Kesehatan Kota Malang.* Malang : Dinas Kesehatan Kota Malang
- Dinas Kesehatan Kota Malang. 2016. *Profil Kesehatan Kota Malang.* Malang : Dinas Kesehatan Kota Malang
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. 2015. *Profil Kesehatan Provinsi Jawa Timur.* Surabaya : Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur
- Fajrianti dan Ahmad. 2015. *Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Six Sigma* Diambil dari : <http://jurnal.unpad.ac.id/farmaka/.../460/pdf> (08 Agustus 2018)
- Gunawan dan Djati. 2011. *Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali)* Diambil dari : <http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/.../196.pdf> (08 Agustus 2018)
- Gupta *Et Al.* 2012. *The Relationship Between Patient Satisfaction With Service Quality And Survival In Pancreatic Cancer* Diambil Dari : <https://www.Dovepress.Com/The-Relationship-Between-Patient-Satisfaction-/.../Article-Ppa> (23 April 2018)
- Hutahaean. 2013. *Perawatan Antenatal.* Jakarta : Salemba Medika

- Jacobis, R. 2016. *Faktor –Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMA Di BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jurna Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi, 1(4), 619-629.* Dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/.../2742.pdf> (08 Agustus 2018)
- Kementrian Kesehatan RI. 2010. *Profil Kesehatan Indonesia.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2011
- Kemenkes Ri. 2011. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2011.* Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Kementrian Kesehatan RI. 2015. *Profil Kesehatan Indonesia.* Jakarta: Kementerian Kesehatan RI. 2016
- Koentjaraningrat. 2011. *Pengantar Antropologi.* Jakarta : Rineka Cipta Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan 2015
- Kuntoro dan Wahyudi. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta* Diambil dari <http://journal.ugm.ac.id/jkesvo> (08 Agustus 2018)
- Miranda J Jaime. 2013. *Patient Perspectives On The Promptness And Quality Of Care Of Road /.../ Study [Version 1; Referees: 2 Approved]* Diambil Dari <https://F1000researchdata.S3.Amazonaws.Com> (23 April 2018)
- Notoatmodjo Soekidjo. 2012. *Metodelogi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta
- Pahriyah Siti,Suhadi,Raharjo. 2014. *Persepsi Pns Provinsi Dki Jakarta Terhadap Penggunaan Kendaraan Umum Bagi Pejabat Dan Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta.* Jurnal Unj Volume 2, Nomor 4, Tahun 2014.Hal. 2-15 .Universitas Negeri Jakarta.
- Parasuraman Et Al.1985 *A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research* Diambil Dari <https://Edisciplinas.Usp.Br/Pluginfile.Php/.../Research.Pdf> (11 April 2018)
- Parasuraman Et Al.1988 *Servqual A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality* Diambil Dari [https://Www.Researchgate.Net/Profile/Valarie\\_Zeithaml/.../Quality.Pdf](https://Www.Researchgate.Net/Profile/Valarie_Zeithaml/.../Quality.Pdf) (17 April 2018)

- Pradono & Sulistyowati 2013 *Hubungan Antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan Studi Korelasi Pada Penduduk Umur 10–24 Tahun Di Jakarta Pusat* Diambil dari <https://correlation-between-education/.../-be.pdf> (08 Agustus 2018)
- Riwidikdo, Handoko. 2012. *Statistika Kesehatan Belajar Mudah Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kesehatan (Plus Aplikasi Software Spss)*. Yogyakarta: Jazamedia
- Sangadji & Sopiah. 2013. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna Rsud Noongan* Diambil dari <https://faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-ti.pdf> (08 Agustus 2018)
- Sarwono, Sarlito W. 2012. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Satrianegara, M. Faiz. 2014. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Septiani. 2016. *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rsud Kabupaten Sumedang* Diambil dari <http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/download/7/7> (08 Agustus 2018)
- Sondakh., Dkk. 2014. *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Pt Asdi Mahasatya
- Syafrudin & Hamidah, 2009. *Kebidanan Komunitas*. Jakarta: Egc
- Triatna, Cegi. 2015. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius. 2011. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta
- Tjiptono Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta