

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A., 2010, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Sinar Harapan
- Azwar, A., 2013, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta : Bina Rupa Aksara
- A, Parasuraman, V. A., 2011, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, Service Quality, Journal of Retailing*
- Bustami, 2011, *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta : Erlangga
- Boy, Sabarguna, 2008, *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*, Yogyakarta : Konsorium RS Islam Jateng
- Depkes RI, 2006, *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit*, Jakarta : Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik
- Effendi, 2009, *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : Salemba Medika
- Gultom, J. R., 2008, *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*, Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Hafizurrachman, 2009, *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional
- Hatmoko, 2006, *Manajemen Puskesmas*, Jakarta : Trans Info Media
- Ilyas, M. M. (2017) 'Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit', in *SEMNAS IIB DARMAJAYA*, pp. 477–486.
- Khamis, K. and Njau, B. (2014) 'Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania', *BMC Health Services Research*, 14(1). doi: 10.1186/1472-6963-14-400.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp. 140–147. doi: 10.22146/jkesvo.30327.
- Listyorini, P. I. and Rosella, L. (2019) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta', in *Prosiding Call For Paper SMIKNAS*, pp. 1–11. Available at: <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/68713>.

- Mukti, A. G., 2007, *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan (Konsep dan Implementasi)*, Yogyakarta : Universitas Gajah Mada
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Muninjaya. A. Gde, 2015, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Edisi 2*, Jakarta : EGC
- Notoatmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Yogyakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S., 2010, *Pengantar Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Nofiana, H. and Sugiarsi, S. (2011) 'Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar', *Jurnal Kesehatan*, 5(2), pp. 90–106.
- Nursalam, 2014, *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Professional, Edisi 4*, Jakarta : Salemba Medika
- Olomi, G. ., Mboya, I. . and Manongi, R. . (2017) 'Patients' Level of Satisfaction with the Health Care Services Received at Outpatient Departments in Kilimanjaro Region, Tanzania', *Journal of Patient Care*, 03(01). doi: 10.4172/2573-4598.1000124.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I. and Rattu, A. J. M. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado', *Jurnal Kedokteran Klinik*, 2(1), pp. 9–18.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesiam nomor 75, 2014, *Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : Menteri Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesiam nomor 43, 2016, *Standar Pelayanan Minimal*, Jakarta : Menteri Kesehatan
- Peprah, A. A. and Atarah, B. A. (2014) 'Assessing Patient's Satisfaction using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana', *International Journal of Business and Social Research*, 4(2), pp. 133–143. doi: 10.18533/ijbsr.v4i2.404.
- Pohan, I. S., 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengrtian dan Penerapan Buku Kedokteran*, Jakarta : EGC
- Sari, I. D., 2010, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan Cetakan Keempat*,
- Shofari, 2002, *Pengelolaan Sistem Rekam Medis Kesehatan*, Semarang

Tjiptono, Chandra, 2016, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta : CV ANDI OFFSET

Trihono, 2010, *Riset Kesehatan Dasar : Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan Republik Indonesia*, Jakarta

Wijono, 2010, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga

Wirijadinata, J. J., 2009, *Manajemen Kepuasan Pelanggan atau Masyarakat*, Yogyakarta : Andi Offset