

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulsyani, 2004, *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Arikunto S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar A., 2010, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara Publisher, Tangerang.
- Badan Pusat Statistik, 2009, *Statistik Kesejahteraan Rakyat*, BPS, Jakarta.
- Bappenas, 2014, Lampiran Pidato Kenegaraan Tahun 2014 - Bappenas, bappenas.go.id/files/7114/1448/8937/Lampid_2014.pdf, dikutip 9 April 2015.
- Barata, A. A. 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Bauk, I., Kadir, A.R., Saleh, A., 2013. "Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013". *Jurnal Passcasarjana Universitas Hasanuddin*.
- Biro Pusat Statistik, 2013, *Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia (SDKI) 2012*, Badan Pusat Statistik, Jakarta.
- Dahlan M.S, 2006, *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel Edisi 2*, Salemba Medika, Jakarta
- Dansky K.H., 1996, "Discriminant Analysis: A Technique for Adding Value to patient Satifaction Surveys", *Hospital & Health Services Administration*; 41(4): 503-13
- Friedman M.M., 2004, *Keperawatan Keluarga. Edisi 3*, EGC, Jakarta.
- Griffin J., 2007, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi dan Terbaru, Erlangga, Jakarta.
- Haryanti K. dan Hadi S., 2000, "Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen", *Psikodimensia kajian Ilmiah Psikologis* Vol. 1, Semarang.
- Hidayati, N.A., 2014, "Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang", *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, Volume 2, Nomor 1.

- Junadi, 2002, “Kontribusi Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus di Perusahaan Jasa Perantara Asuransi-PT. XYZ)”, *Tesis*, Universitas Bina Nusantara, Jakarta.
- Kartono K., 2006, *Perilaku Manusia*, ISBN, Jakarta.
- Kemendes RI, 2012, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, www.jkn.kemkes.go.id.
- Kotler P., 2007, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat, Jakarta.
- Lestari W.P., Sunarto, Kuntari T., 2008, “Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul”, *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*; 1-18.
- Mulyana D., 2001, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, PT. Rosda Karya, Bandung.
- Notoatmodjo S., 2003, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Notoatmodjo S., 2005, *Kesehatan Masyarakat: Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta, Jakarta
- Permatasari R., 2012, “*Kualitas Layanan Kesehatan Dalam Tinjauan Pengguna Jamkesmas (Studi Mengenai Persepsi Pengguna Jamkesmas di RSUP dr. Mohammad Hoesin Palembang)*. Skripsi, Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Perwitasari I.P.A. dan Kusumastiwati P.O., 2013, “ Correlation Analysis between Patient Characteristic with Patient Satisfactory Level in RSGMP UMY (Analisa Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSGMP UMY)”, thesis.umy.ac.id/datapublik/t37292.pdf.
- Pohan I., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Rahardjo W., 2006, “Karakteristik pasien dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap bagian umum Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak”, http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=32684, dikutip 02 April 2016.
- Santrock J.W., 2007, *Psikologi Pendidikan*, Edisi Kedua, Prenada Media Group, Jakarta.
- Saraswati, 2009, *Status ekonomi*, Media Pustaka, Jakarta.

- Sari P., 2014, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Penampilan Perawat Pada Saat Berkomunikasi Interpersonal Dengan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah RSUD Gunung Jati Cirebon”, *Jurnal Unpad* ; Vol: 1, No: 1.
- Scholasky R.L., Albert T.J., Vaccaro A.R., Riley L.H., 2009, “Patient satisfaction in the cervical spine research society outcomes study: relationship to improved clinical outcome”, *The Spine Journal*, Volume 9, Issue 3, Pages 232–239
- Soekanto S., 2003, *Sosiologi Suatu Pengantar*, Rajawali Press, Jakarta.
- Soetjiningsih, 2004, *Tumbuh Kembang Remaja dan Permasalahannya*, Sagung Seto, Jakarta.
- Stevano A. M, Maramis F.R.R, Engkeng S., 2014, “Hubungan Antara Status Demografi dengan Kepuasan dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara”, *Skripsi*, Universitas Sam Ratulangi.
- Strasser S, Davis R.M., 1995, *Measuring Patient Satisfaction for Improved Patient Services*. Health Administration Press, Michigan.
- Sugiono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Susanti, 2008, “Sistem pembiayaan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Moewardi Surakarta”, *Tesis*, Program Studi Kedokteran Keluarga UNS.
- Widjajono U., 2009, “Berbagai Faktor yang Berpengaruh terhadap Partisipasi Lansia dalam Kegiatan Posyandu Plus di Dusun Soragan, Desa Ngestiharjo Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul”, Poltekkes Depkes Yogyakarta.
- William J.K., dan Steven R.S., 2006, *Measuring and Managing Patient Satisfaction*, USA, American Hospital Publishing Inc.
- Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung, 2015, Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, www.rsi.sultanagung.co.id, dikutip 17 Juni 2015.