

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. 2014. *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Aditama, Y. 2002. *Rumah Sakit dan Konsumen*. PPFKM UI
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara
- Departemen Kesehatan RI. 2007. *Menuju Masyarakat Sehat yang Mandiri dan Berkeadilan*. Jakarta. diakses pada tanggal 02 maret 2017.
<http://www.depkes.go.id/2007>
- Febriyanti, Dwi H. 2013. *Deskripsi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pendaftaran Di TPPRJ RSUD Tugerejo Semarang*. diakses pada tanggal 15 maret 2017.
http://eprints.dinus.ac.id/7822/1/jurnal_12667.pdf
- Indonesia, Menteri Kesehatan. 1987. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 66 tahun 1987 tentang Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta.
- Indonesia, Menteri Kesehatan. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta.
- Indonesia, Menteri Kesehatan. 2010. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 240 tentang klasifikasi rumah sakit*. Jakarta.
- Indonesia, Undang-undang. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta.
<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF> (diakses 02 maret 2017)
- Junadi, P. 2007. *Survei Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Jakarta
- Kotler, Philip 2006. *Marketing Management Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- Lerbin, R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Maharani Anisa, E 2015, *Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien BPJS Pada Peak Hours Di Depo Farmasi Instalasi Rawat Jalan RSUP Fatmawati*, Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.

- Melina Dwi, E. 2011. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Waktu Tunggu Pasien Instalasi Rawat Jalan Di Lima Poliklinik Rawat Jalan RSUD Pasar Rebo Tahun 2011*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Metharitis, A. 2010. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Karakteristik Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Persahabatan Jakarta Tahun 2010*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.
- Muninjaya, G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran RGC.
- Muninjaya, G. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nilaiika, Nindia. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Sebelas Maret. Diakses tanggal 15 maret 2017. https://www.google.co.id/search?site=&source=hp&q=faktor+faktor+yang+mempengaruhi+kepuasan+pasien&oq=faktor+faktor+yang+mempengaruhi+kepuasan+pasien&gs_l=psy
- Nofiana, Hendri dan Sgiarsi, Sri. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar*. *Jurnal Kesehatan*. 5 (1) : 90-106.
- Notoatnodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatnodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Proses dan Dokumentasi Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Parasuraman, A. 1991. *Dimensi Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- Pohan, I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Sari, Eti. S. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Cipayung Kota Depok Tahun 2016*. Depok: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
- Sudra, Rano Indradi. 2014. *Rekam Medis*. Tangerang Selatan: universitas terbuka
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Swarjana, K. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Swarjana, K. 2016. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset

- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami, Yeni T. 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Assalam Gemolong*. Surakarta: APIKES Citra Medika.
- Wijono, D. 1999. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga
- Wongkar, L. 2000. Tesis: *Analisis Waktu Pelayanan Pengambilan Obat Di Apotek Kimia Farma Kota Pontianak*. Depok: Program Pascasarjana Universitas Indonesia
- Wulandari, T. 2013. *Tingkat Pengetahuan Ibu Yang Mempunyai Anak Balita 1-5 Tahun Tentang Penanganan Diare Di Posyandu Sari Mulyo VI Pringanom Masaran Sragen Tahun 2013*. Program Studi Diploma III Kebidanan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kusuma Husada Surakarta. Diakses pada tanggal 3 april 2017.

