

DAFTAR PUSTAKA

- Anggita, D 2012, *Analisis waktu tunggu pemberian informasi tagihan pasien pulang rawat inap di rs grha permata ibu tahun 2012*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Indonesia.
- Arietta, RR 2012, *Analisis waktu tunggu pasien di departemen gigi dan mulut rspad gatot soebroto ditkesad*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia.
- Alofabi, OM., Erhun, OW 2003, 'Patients response to waiting time in an out patient pharmacy in nigeria', *Tropical journal of pharmaceutical research*, hlm. 207-214.
- Arifin, T 2013, 'Teori dan teknik pembuatan desain penelitian' *untuk melaksanakan penelitian*, hlm 2-12. [27 juni 2013].
- Dewi, UA., Astuti, R., Werdani, EK 2015, 'Hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo', *Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, hlm.1-9.
- Efendi, R., Arifin, A., Darmawansyah 2014, 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas aeng towa kabupaten takalar' hlm.1-12.
- Farianita, R 2016, *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit TK.III Bhakti Wira Tamtama Semarang*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Negeri Semarang.
- Fridatama, N., Budikarso, A., Yuliana, M ' Rancang bangunan sistem layanan antrian rumah sakit berbasis java', hlm. 1-6.
- Hidayati, N 2008, *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di instalasi farmasi rsud dr moewadi surakarta*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Muhammadiyah.
- Indonesia, Undang-undang 2009, *Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit*, Jakarta.
- Kepmenkes RI 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*, Jakarta.

- Kepmenkes RI 2008, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit*, Jakarta.
- Kepmenkes RI 1999, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 159b/MENKES/SK/III/1999 tentang rumah sakit*, Jakarta.
- Kepmenkes RI 2004, *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 1197/MENKES/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit*, Jakarta.
- Kotler., Philip., Keller 2008, *Manajemen Pemasaran*, PT.INDEKS, Jakarta.
- Khairani, L 2010, 'Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan RSUD Pasaman Barat', hlm. 1-20.
- Kakiay, JT. 2004, *Dasar teori antrian untuk kehidupan nyata*, ANDI, Yogyakarta.
- Lestari, BS 2014, *Simulasi antrian pasien pada sistem pelayanan instalasi farmasi rawat jalan*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Gadjah Mada.
- Lumba, E 2015,' Sistem antrian untuk mempermudah pelayanan pasien rawat jalan pada Puskesmas XYZ', *I-Statement*, Vol.1 No.1, hlm.41-50.
- Murdani, E 2007, *Pengembangan sistem informasi rekam medis rawat jalan untuk mendukung evaluasi pelayanan di rsu bina kasih ambarawa*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Mardiyani, SM., 2013, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Notoatmodjo, S 2010, *Metodologi penelitian kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nasution, R 2003,'Teknik sampling', *Usu digital library*, hlm. 1-7.
- Nova, FR 2010, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit pku muhammadiyah surakarta*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret.
- Ni'amah, D., Sugito 2011,'Sistem antrian dengan prioritas pelayanan', *Sewindu statistika*, hlm. 292-304.
- Obamiro, KJ 2010, 'Queuing theory and patient satisfaction : an overview of terminology and application in natal care unit', *Economic science series*, hlm.1-11.

- Peraturan pemerintah RI, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 49 tahun 2013 tentang badan pengawas rumah sakit*, Jakarta.
- Permenkes RI 2004, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi di rumah sakit*, Jakarta.
- Permenkes RI 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit*, Jakarta.
- Permenkes RI 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 58 tahun 2014 tentang standar pelayanan kefarmasian di rumah sakit*, Jakarta.
- Pohan, IS 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC, Jakarta.
- Rahayu, S 2009, *Pengembangan model sistem informasi rumah sakit pada instalasi radiologi rawat jalan untuk mendukung evaluasi pelayanan di rumah sakit paru dr. ario wirawan salatiga*, Tesis Program Pasca Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Rahmatika, Y 2004, *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan (studi kasus : rumah sakit pusat pertamina)*, Skripsi Program Sarjana, Institut Pertanian Bogor.
- Rahmawati, FE., Pudjiraharjo, JW 2014, 'Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan teori donabedian di instalasi laboratorium', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol.2 No.1, hlm.67-74.
- Rusdi, 2014, *Analisis penerapan sistem antrian model multiple channel query system (m/m/s) pada bagian registrasi pasien di RSUD Salewangang Maros*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Hasanuddin Makassar.
- Setiawan, N 2005, *Pengolahan dan analisis data*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Padjajaran.
- Sopiyudin, D 2011, *Statistik untuk kedokteran dan kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Suryadhi, RAP., Manurung, JN 2009, 'Model antrian pada pelayanan kesehatan di rumah sakit', Vol.8 No.2, hlm.86-93.
- Supranto, J. 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Supriyanto, Y. 2012, *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Diponegoro.
- Sugito, 2011, 'Proses antrian dengan kedatangan berdistribusi poisson dan pola pelayanan berdistribusi general', *Media statistika*, hlm 51-60.
- Siregar. 2004, *Farmasi Rumah Sakit; Teori dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Tiana, RA 2013, *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi rumah sakit umum daerah abdul wahab sjahranie samarinda*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Gadjah Mada.
- Utama, S 2003, 'Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit referensi pendukung untuk mahasiswa, akademik, pimpinan, organisasi dan praktisi kesehatan', *Usu digital library*, hlm. 1-8.
- Wahyudi, I 2010, 'Penerapan model antrian dua fase (studi kasus di Rumah Sakit Mata "Dr. Yap" Yogyakarta)', Skripsi Program Sarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Yan, Nr., Lotz, S 2006, 'The waiting game : the role of predicted value, wait disconfirmation, and providers actions in consumers service evaluations', *Advances in consumer research*, vol 33, hlm. 413-417.

