

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A.D., Sampurno, S., Puspendari, D.A. (2015). Analisis Persepsi dan Faktor yang mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan JKN pada Fasilitas Kesehatan Penunjang di DI Yogyakarta. *Jurnal of Management and Pharmacy Practice*, 5 (4), 259-266.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anang, P.C., Sri, A.I. (2015). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Blora Kabupaten Blora*.
- Azlika, M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT, Volume.4, No. 4*.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binaputra Aksara.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Budiman, S., & Herlina, N. (2010). Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010. *Jurnal Kesehatan Kartika*, 27, 1989-2009.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13(1), 28-34.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. (2016). *Rekapitulasi Laporan Ikhtisar Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kabupaten Sukoharjo*.
- Gholami, M., Jabbari, A., Kavosi, Z., & Gholami, M (2016). Service Quality in Iran's Medical Tourism: Hospitals in Shiraz City. *International Journal of Travel Medicine and Global Health*, 4(1), 19-24.

- Hidayat, A.A.A. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan: Pradigma Kuantitatif*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., Sariatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, volume 2, nomor 1, januari 2014*.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Tentang Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta.
- Kırılmaz H. (2013). An Investigation of Factors Affecting Patient Satisfaction in the Framework Of Performance Management: a Field Study on Polyclinic Patients. *Journal of Acibadem University Health Sciences 4, 11-21*.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi ke enam*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laith, A., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies, 3(1), 103-127*.
- Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) diakses <https://www.lapor.go.id/>.
- Levy, P.S., Lemeshow, S. (1997). *Sampling of Populations: Methods and Applications, 3 rd ed*. New York: Wiley-Interscience.
- Mokoginta, M.B., Sugihen, B.G., Susanto, D., Asngari, P.S. (2009). Karakteristik Pelanggan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kota Kotamobagu dan Kabupaten Bolaang Mongondoe Utara, Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Penyuluhan, Volume 5, Nomor1, Maret 2009*.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . (2012). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Oyatoye, E. O., Amole, B. B., & Adebisi, S. O. (2016). Patients' perception of quality service delivery of public hospitals in Nigeria using analytical hierarchy process. *Journal of Health Management and Informatics, 3(3), 66-73*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, Volume 64*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas. Jakarta.
- Pinar, Y., Oztunc, G., Zehra, E., Gulsah, T., & Kose, I. (2015). An Investigation of Patients' Perceptions of Nursing Care: Case of Intensive Care. *International Journal of Caring Sciences, 8(2), 412*.
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Robbins, S.P., Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi, Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Stefan, M.M., Redjeki, S.G., Susilo, H.W. (2004). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. Penelitian STIK Sint Carolus*.
- Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, et al. (2016). Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia. *Jurnal Dent & Oral Disord, 2(4): 1021*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Supratman, L.P., Adi, B. (2016). *Psikologi Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Swarjana, I.K. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- . (2011). *Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Trihono. (2005). *Manajemen Puskesmas, cetakan 1*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2007). *Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Visimedia
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Yurumezoglu A.H. (2007). *Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction with Nursing Services in Inpatient Treatment Institutions. Dokuz Eylül University Institute of Health Sciences, MSc.Thesis, Turkey.*