

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Algafiri. 2011. Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi. BPFE. Yogyakarta.
- Antoniades L, MacGregor AJ, Andrew T, Spector TD. 2012. Association of birth weight with osteoporosis and osteoarthritis in adult twins. *Rheumatology*; 42:791-6
- Azwar, Azrul. 2013. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2012. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bielen, Frederic, Nathalie Demoulin. 2012. Waiting Time Influence on The Satisfaction-Loyalty Relationship in Services. *Managing Services Quality*, Vol.17 No.2, pp.174-193
- Cronin, J.J dan Taylor, S.A. 2012. Measuring Service Quality: A. Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Juny (56): 55-68.
- Davis, M.M. dan Heineke, J., 2013. *Operations Management*, McGraw Hill, United States of America.
- Endar Sugiarto. 2012. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Gramedia. Jakarta.
- Enggel, James F dan Roger D Blacwel. 2012. Perilaku Konsumen. Edisi Keenam. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Gaspersz Vincent. 2013. Manajemen pemasaran, PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Imam Ghozali, 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. UNDIP, Semarang.
- Indriantoro Nur dan Bambang Supomo, 2013, Metode Penelitian Bisnis, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, Philip, 2012, Manajemen Pemasaran, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lou Cohen. 2014. Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You". Addison-Wesley Publishing Company: New York.

- McGuire, M, dan Agranoff, R, 2010, Collaborative Public Management, GU Press. Washington DC.
- Mudrajad Kuncoro. 2014. Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi. Penerbit. Erlangga. Jakarta.
- Parasuraman, Valarie Zaithaml, Berry and Leonard, 2012, "A Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research". Journal of Marketing, 49 (Fall) p. 41-50.
- Purbayu Budi Santoso dan Ashari, 2012. Statistik : Teori dan Aplikasi dengan Program MS. Excel & SPSS versi 11. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Soejitno, S., Alkatiri, A., dan Ibrahim, E. 2013. Reformasi Perumahan Sakitan Indonesia. Grasindo. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta, Jakarta.
- Swastha, Basu, DH dan T. Hani Handoko, 2010, Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama, Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono Fandy, 2011. Service Management-Mewujudkan Layanan Prima. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2012. Total Quality Management, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar Husein, 2012, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama dan JBRC.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2010. Metodologi Penelitian Sosial, Bumi Aksara. Jakarta.
- Yu, Yi-Ting dan Dean, Alison, 2011, The Contribution of Emotional Satisfaction to Consumer Loyalty, International Journal of Service Industry Management, Vol. 12. No 3. P. 234-250

Jurnal

R. J. Pio, H.J. Sumampoum, Triyono, 2006. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Sam Ratulangi Manado. Univ. Samratulangi. Manado.

Silvester Kukuh. 2012. Pengaruh variabel pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada Bank Negara Indonesia cabang jalan Margonda Raya). Univesitas Gunadarma

Esraida Simanjuntak. 2016. Pengaruh waktu tunggu petugas pelayanan rekam medis terhadap kepuasan pasien di pendaftaran rawat jalan di RSUD. dr. R. M. Djoelham binjai tahun 2015. Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda. Vol.1, No.1, Februari 2016.

Yeni Kristiani; Ani Sutriningsih, Vita Maryah Ardhiyani. 2015. Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat RS Waluya Sawahan Malang. Jurnal CARE, Vol. 3, No. 1, 2015.

Peraturan dan Undang-Undang

Departemen Keseharat RI, tahun 2011. www.depkes.go.id.

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2002 Tentang Kesehatan

Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Kesehatan

Website

<http://dinkes.jeparakab.go.id/>, diunduh pada tanggal 2 Juni 2017 jam 10.00.

<http://jeparakab.go.id/?p=93>, diunduh pada tanggal 2 Juni 2017 jam 10.00.

<https://jeparakab.bps.go.id/Subjek/view/id/30#subjekViewTab3|accordion-daftar-subjek1>, diunduh pada tanggal 2 Juni 2017 jam 10.00.