

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. R. (2013). *Realibilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*. *GASTER*, 22-32.
- Anang, D. Y., Mariati, N. W., dan Mintjelungan, C. N. (2015). Penggunaan Bahan Tumpatan Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran UNSRAT pada Tahun 2014. *Jurnal e-GiGi*, 257-260.
- Andayasari, L. (2014). Analisis Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Kegiatan Penambalan dan Pencabutan Gigi di Puskesmas. *Jurnal Biotek Medisiana Indonesia*, 3(2):85–100.
- Apendi. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Tiga UPF Rawat Inap RSUD Demak*. 1-12.
- Arifin, Z. (2010). *Evaluasi Pembelajaran*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Craig, R. G., Powers, J. M., dan Wataha, J. C. (2004). *Dental Materials* (8th ed.). USA: Elsevier's Health Sciences.
- Davies, A.R., and Ware, J.E. (1982). *Development of a Dental Satisfaction Questionnaire for the Health Insurance Experiment*. The Rand Corporation.
- Depkes RI (2009). Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 Pasal 17 Tentang Kesehatan. Depkes RI, Jakarta.
- Dorland, W.A Newman. 2010. *Kamus Kedokteran Dorland, Edisi 31* (Alih Bahasa : Albertus Agung Mahode). EGC, Jakarta.
- Febrianto, M. (2013). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pencabutan Gigi Oleh Dokter Gigi Muda di RSGMP UMY*. Yogyakarta.
- Giharto, G. J. (2011). *Gambaran Persepsi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Skeling oleh Mahasiswa Profesi di RSGMP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Hadi, S. (2015). *Metodologi Research*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

- Harty, F. J., dan Ogston, R. (1995). *Kamus Kedokteran Gigi* (N. Sumawinata, penerjemah). EGC, Jakarta. (Buku asli diterbitkan 1987).
- Hilman, Oryzati. (2014). *Layanan Psikologi dan Teknologi Canggih Lengkapi peluncuran Klinik 24 Jam UMY*. (2014, Desember 26). Retrieved April 19, 2016, from UMY: <http://umy.ac.id/layanan-psikologi-dan-teknologi-canggih-lengkapi-peluncuran-klinik-24-jam-umy.html>
- Husin, Lenawaty. (2004). Hubungan Persepsi Jarak Ke Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan BP Umum Puskesmas di Kota Palembang Tahun 2004. Universitas Indonesia, Depok.
- Hutabarat, C. M., Kusumayati, A., dan Simanjuntak, G. W. (2013). Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 61-65.
- Kemenkes RI. 2005. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 1415/MENKES/SK/X/2005. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kemenkes RI. 2011. Permenkes RI No 28 Tahun 2011 Tentang Klinik. Depkes RI, Jakarta.
- Kemenkes RI. 2008. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2014. Riset Kesehatan Dasar; RISKESDAS. Jakarta: Balitbang Kemenkes RI.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management* (Millenium ed.). Pearson Custom Publishing, Boston.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2009) *Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jilid 1* (Bob Sabrana penerjemah). Jakarta: Erlangga.
- Krowinski, W. J., dan Steven, R. S. (1996). Measuring and Managing Patient Satisfaction. *American Hospital Publishing*.
- Kristina, S. A., Prabandari, Y. S., dan Sudjaswadi, R. (2008). Perilaku Pengobatan Sendiri yang Rasional pada Masyarakat Kecamatan Depok dan Cangkringan Kabupaten Sleman. *Majalah Farmasi Indonesia*, 32-40.
- Lendrawati. (2013). Motivasi Masyarakat dalam Memelihara dan Mempertahankan Gigi. *Andalas Dental Journal*, 90-101.

- Lestari, W. P. (2016). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. 1-18.
- Lupiyoadi, R. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Malik, Isnaniah. (2008). *Kesehatan Gigi Dan Mulut*. Makalah. Universitas Padjadjaran. Bandung.
- Margareth, Mariana. (2014). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Pesangrahan Jakarta Selatan 2013. *STIK Sint Carolus*, 1-17.
- Marimin. (2004). *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Grasindo, Jakarta.
- Mascarenhas, A. K. (2001). Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *Journal of Dental Education*, 65(11), 1266–71.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan, Edisi Revisi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pradono, J., Kristanti, C. M., Hapsari, D., Afifah, T., Sihombing, S., M., M., dan Djamal, S. (2003). STUDI MORBIDITAS - DISABILITAS SKRT 2001. *Bul. Penel. Kesehatan*, 31, 132–142.
- Prisinida, Diani. (2010). *Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan sebagai strategi dalam meningkatkan peran rumah sakit gigi dan mulut fakultas kedokteran gigi universitas padjadjaran bandung 2010*. Tesis. Universitas Indonesia. Depok.
- Purwanto, T. (2011). *Cermati peran ekstrogen dan androgen pada rongga mulut*.
- Rangkuti, F.. (2002). *The Power of Brands*. PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Retnaningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY. Yogyakarta.
- Saragih, S. (2009). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan Di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekan Baru*. Tesis

strata dua, Universitas Sumatera Utara, Sumatera Utara.

Setiawan, I. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta. 1-9.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.

Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK* , 189-194.

Sutoto, (2001). Dari Customer Satisfaction ke Clinical Governance, *Makalah Seminar Nasional: Trend Pengembangan Mutu Pelayanan*, Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan, Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta.

Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2005). *Service Quality Satisfaction*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Utami, Aulia (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

World Health Organization. The World Health Report 2003. Continuous improvement of oral health in the 21st century - the approach of the WHO Global Oral Health Programme. Geneva: World Health Organization, 2003.

Yustiawan, T. (2013). Manajemen klinik dalam persiapan kerjasama dengan BPJS kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* , 208-216.