

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirah, dkk. (2004). Hubungan Komunikasi (Mendengarkan, Menjelaskan, dan Kompetensi) dengan Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit di Makassar. Makassar : Universitas Hasanuddin.
- Andy, dkk. (2012). Hubungan dokter Pasien Sesuai Harapan Konsil Kedokteran Indonesia Tinjauan pada Profesi Dokter. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Arianto. (2013). Komunikasi Kesehatan Komunikasi Antara Dokter dan Pasien. Palu : Universitas Tadulako.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1993). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta : PT Bina Rupa Aksara
- Badri dkk.(2008). Healthcare quality and moderators of patient satisfaction: testing for causality. *International Journal of Health Care Quality Assurance* Vol. 22 No. 4, pp. 382 – 41
- Berry, D. (2007). *Health Communication: Theory and Practice*. London : Prentice Hall.

- Candrawati, A.A.A. (2015). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Denpasar. Denpasar : Universitas Udayana.
- Dougall, A. Access to Special Care Dentistry, part 2. Communication. *British Dental Journal*; 205: 1.
- Dinas Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. (2013). Profil Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013.
- Felenditi, D. (2009). Penegekan Otonomi Pasien Melalui Persetujuan Tindakan Medis (*informed consent*). *Jurnal biomedik 1(1)*, 29 – 40
- Green, Lawrence W. (1980). *Perencanaan Pendidikan Kesehatan, Sebuah Pendekatan Diagnostik*. Jakarta : Depdikbud RI.
- Hatmoko. (2006). Sistem Pelayanan Kesehatan Dasar Puskesmas. Samarinda : Universitas Mulawarman.
- Itrat, A., Khan, A., Javaid, S., Kamal., Khan, H., Kalia, S., et al. (2008). Knowledge, awareness and practices regarding dengue fever among the adult population of dengue hit cosmopolitan. *Plos one*.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen. Jakarta : AMIK BSI
- Kurtz, dkk. (1998). *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxon: Radcliffe Medical Press.

Lasa, N., Sudirman., & Sakung, J.M. (2012). Studi Komparatif Kepuasan Pasien Puskesmas Berstandar ISO dan Puskesmas Non ISO di Kota Palu.

Liliweri, A. (2007). *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Maryam, dkk. 2013. Comparison of Two District Health Centers with and Without ISO Certificate In Kerman University Of Medical Sciences. 2013. Available at: <file:///D:/SID.ir> Costumers' Satisfaction with Primary Health Care Comparison of Two District Health Centers with and Without ISO Certificate in Kerman University of Medical Sciences". Diakses 17 April 2016. (<http://en.journals.sid.ir/ViewPaper.aspx?ID=342530>)

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2004). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/MENKES/SK/II/2004*.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 828/MENKES/SK/IX/2008*.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Kriteria Fasilitas Pelayanan Kesehatan Terpencil, Sangat Terpencil, dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang Tidak Diminati.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 71 Tahun 2013*.

- Nurdini, A. (2006). "Cross-sectional vs Longitudinal": Pilihan Rancangan Waktu Dalam Penelitian Perumahan Permukiman. *Dimensi Teknik Arsitektur*. 34(1), 52-52.
- Mukti A.G. (2013). Peran Puskesmas Dalam Menghadapi Tantangan Pembangunan Kesehatan di Indonesia : *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Qolbi, Y. (2014). Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan. Universitas Mulawarman. *E-Journal*.
- Rahman, dkk. (2013). Assessment of service quality dimensions in healthcare industry A study on patient's satisfaction with Bangladeshi private Hospitals. *International Journal of Business and Management Invention Vol. 2 Issue 4*, pp. 59 – 67
- Rahmanto, A.F. (2004). Peranan Komunikasi Dalam Suatu Organisasi. *Jurnal Komunikologi*. Volume 1 nomor 2.
- Riyanto, A. B. (2013). Kapita Selekta Kuesioner. In *Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan* (pp. 20-23). Jakarta: Salemba Medika.
- Sakey, C.J., Warouw, H., Hamel, R. (2013). *Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Irina A dengan Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. Manado : Universitas Sam Ratulangi.
- Setiadi. 2012. *Konsep dan Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Teori dan Praktik*. Graha Ilmu: Yogyakarta

- Siti, M., Zulpahiyana., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 4 (1), 30–34.
- Sulistyarini, A. Purwanto. (2010). Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pemerintah dan Swasta di Kabupaten Sleman. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4) 176-184.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat kepuasan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi. pp. 265 – 346
- Wahyuni, dkk. (2013). Hubungan Komunikasi Dokter – Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal kesehatan andalas*. Padang : Univeritas Andalas.
- Waluyo, G.E. (2010). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Madiun*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret..
- Wijono D, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Airlangga University Press
- Wong, Y.S.S., Lee, A. (2006). Communication Skills and Doctor Patient Relationship. *Medical Bulletin*.

Yuswanto, T.A., Yulifah, R. (2010). *Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan*.

Jakarta : Salemba Medika.