

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Abdurahman, A., Junaidi, J., & Aminuyati, A. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Elizabeth Situbondo) (Doctoral dissertation, Tanjungpura University).
- Anang, 2006. Analisis Efek Tetap dalam Evaluasi Genetik Produksi Susu Sapi Perah Menggunakan Catatan Test Day di Indonesia. *JITV*. 15 (2): 138 – 146.
- Alaydrus, Salmah. 2011. Perbandingan Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Antara Dokter Spesialis di Paviliun Garuda dan Residen di Bangsal Penyakit dalam RUSP dr. Kariadi Semarang Periode Agustus 2010
- Amir, Amri & Hanafiah, Jusuf. 2012. Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan Edisi 4. Jakarta: EGC
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arizona, Ayu Widya, Nugroho Setyo Wibowo dan Dian Damayanti. 2014. *Analisis Mutu Layanan Unit Rekam Medis berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal dengan menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment di RSD Kalisat Jember*. Karya Tulis Ilmiah. Politeknik Negeri Jember.
- Azwar S. 2013. Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta: Pustaka
- Bimo, Walgito. 2010. Pengantar Psikolog Umum. Yogyakarta: C.V Andi. Offset.
- Budu Anna. 2011. Keperawatan Kesehatan Jiwa Komunitas. EGC, Jakarta.
- Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Carr, S., et al. 2014. Kesehatan Masyarakat Epidemiologi Edisi 2. EGC: Jakarta. CDC
- Curry, L. A., Snyder, C. R, dkk. 2000. *The Role Of Hope In Academic And Sport Achievement. Journal of Personality and Social Psychology* 73: 1257-1267.

- Departemen Kesehatan RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1998. Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Depkes RI, 1997. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Departemen Kesehatan RI
- Departemen Kesehatan RI Direktorat Bina Upaya Pelayanan Keperawatan dan KMKF bekerja sama dengan Dewan Pimpinan Pusat Perhimpunan Profesional Perkam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan di Rumah Sakit, Revisi I*. Jakarta:Indonesia.
- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Fadilah dan Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen*. Palembang: Citra Books Indonesia
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Fernandes, Reantoni. 2018. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual Dan Six Sigma Di Semen Padang Hospital*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Negeri Padang.
- Gde Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran.
- Hadiyati, Ernani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*. Vol. 2 No.2 Juli-Desember 2010. ISSN: 2085-0972. Hal. 81-90
- Haris, Sari, Rahmah, Sudirman, Indrianty, Maupa. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Tingkat IV Dr. M. Yasin Bone

- Kartika dan Suprayogi. 2017. Implementasi Fuzzy-Service Wuality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 3849.
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kozier, Erb, Berman, & Snyder. 2011. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses & Praktik* (7 ed., Vol. I). Jakarta: EGC. Mardiya
- Lopez, J. 2009. *High Resistance Against Clindamycin, Metronidazole and Amoxicillin in Porphyromonas gingivalis and Aggregatibacter actinomycetemcomitans Isolates of Periodontal Disease, Med Oral Patol Oral Cir Bucal*, 15 (6):e947-51
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja. Rosdakarya
- Musnaini. 2011. "Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) KELAS ARGO". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 4, No. 2, Agustus 2011
- Ningsih, Lies Kurnia, Nasir Widha Setyanto dan Hary Sudjono. 2014. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan menggunakan Metode Servqual (Service Quality)*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Brawijaya Malang.
- Pande, Peter S., et.al. 2000. *The Six Sigma Way*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269/Per/MENKES 2008 tentang Rekam Medis. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 2016 tentang Persyaratan Teknis Bangunan Dan Prasarana Rumah Sakit.
- Rustika Merin, Mochammad Choiri dan Remba. 2013. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Six Sigma (Studi Kasus: RSJ. Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang)*. Karya Tulis Ilmiah. Universitas Brawijaya Malang.
- Santoso. 2008. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

- Sianipar. 2015. *Pelayanan Prima*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara-RI.
- Sianturi, A Hot Pangihutan Sianturi dan Moses Laksono Singgih. 2011. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Unit Instalasi Rawat Jalan (Irg) Rumkital Dr. Ramelan Surabaya dengan menggunakan Metode Servqual dan QFD*. Karya Tulis Ilmiah. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Situmpol, Juliani. 2012. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanta, Darajatun, Rizki. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Delima Asih Sisma Medika Karawang Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy*
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta
- Surat Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor S-641/MBU/2013. *Penguahan pendirian PT Nusantara Sebelas Medika (anak Perusahaan PT Perkebunan Nusantara XI)*. Jakarta
- Suryati. 2017. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*. JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal). Volume 5, Nomor 5, Oktober 2017 (ISSN: 2356-3346) <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>.
- Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia. 2009. Nomor 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*. Jakarta: Indonesia.
- Undang-undang Republik Indonesia. 2009. Nomor 44 Tahun 2009 *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Indonesia.