

DAFTAR PUSTAKA

- Aji,Wahyu Kartika dan Hari Susanto, 2011. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Klinik As Syifa Di Kab. Bekasi)*. Jurnal. Bekasi : 2011
- Arbayah,2013 .“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Mex Barlian Dirgantara Cargo Samarinda* E-journal Administrasi Bisnis volume 1. Samarinda : 2013
- Bustami,2011. “*Penjaminann Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*”. Penerbit Erlangga. Jakarta : 2011.
- Departemen Kesehatan RI,2009. Undang Undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit . Kementerian Kesehatan Indonesia. 2009
- _____,2011.Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1691/Menkes/per/VIII/2011 tentang *Patient Safety*. Kementerian Kesehatan Indonesia. 2011
- _____,2008. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/per/SK/II/2008 tentang Standart Pelayanan Minimal . Kementerian Kesehatan Indonesia. 2008
- _____,2014. “Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia : Situasi Kesehatan Jantung di Indonesia” Kementerian Kesehatan RI , Jakarta : 2014
- _____,2008. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 269/Menkes/per/III/2008 tentang Rekam Medis. Kementerian Kesehatan Indonesia. 2008
- _____,2010. Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1438/Menkes/per/IX/2010 tentang Standart Pelayanan Kedokteran. Kementerian Kesehatan Indonesia. 2010
- _____,2014. Undang Undang nomor 38 tahun 2014 tentang Keperawatan . Kementerian Kesehatan Indonesia. 2014

- _____,2009. Undang Undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan . Kementerian Kesehatan Indonesia. 2009
- _____,2006. “Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (*Patient Safety*)” Kementerian Kesehatan RI. Jakarta:2006
- Djati,S. Panjtha, 2008. “*Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen Terhadap Perusahaan Jasa: (Suatu kajian dan Proposisi)*” Jurnal Surabaya:2008
- Irmainsi,Zul dan Sugiarti. 2015. “*Aplikasi Importance- Performance Analysis Dalam Menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Ak.1 Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Cilacap*” . Jurnal. STIE Purwokerto . Cilacap : 2015
- Kementerian Kesehatan RI,2012. “*Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Perawatan Intensive*”. Kemetenterian Kesehatan RI,. Jakarta : 2012
- Lembaga Administrasi Negara RI, 2006. “ Pelayanan Prima : Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III”. Jakarta : 2006
- Linda Coughlm DeBeasi et al,. 2009. “Patofisiologi sistem tubuh manusia”, ECG. Jakaarta : 2009
- Martilla, J. and James, J. (1977), ‘Importance-Performance Analysis’, Journal of Marketing, 41(1), 77-79
- Mulyadi et.al,2013. “*Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islam Karawang*”. Jurnal Manajemen vol 10 nomor 3 April 2013. Jakarta: 2013.
- Nursya’baniyah,Wadhani et.al, 2013. “*Hubungan Kepemimpinan Efektif Kepala Ruangan Dengan Penerapan Budaya Keselamatan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rs Unhas Tahun 2013*”. Jurnal. Universitas Hassanudin Makassar : 2013
- Notoatmodjo,Soekidjo. 2010. “*Metodologi Penelitian Kesehatan*”. Penerbit Rieka Cipta. Jakarta : 2010
- Novawan. Adriadi, et.al. 2014. “*Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir*”. Jember: Politeknik Negeri Jember

- Purnamawati, Erlina. 2013 . *“Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya”*. Jurnal. UPN “Veteran Jatim, Surabaya : 2013
- Permatasari, Rieska. 2014. *“Evaluasi Mutu Pelayanan di Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sleman Yogyakarta”*. Tugas Akhir . Universitas Gajah Mada :2014
- Pratiwi, Eka Desi. 2015. *“Hubungan Supervisi Kepala Ruangan dengan Penerapan Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Paru Jember”* .Skripsi. Universitas Jember. Jember : 2015
- Pratiwi, EllyaNiken . 2010 . Tesis. *“Analisis Mutu Pelayanan Intensive Care Unit (Icu) Melalui Audit Kematian Di Rsud Kota Bekasi Tahun 2009”* . Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia. Depok : 2010
- PDSKI,2015. *“Pedoman Tatalaksana Pencegahan Penyakit Kardiovaskuler”*. Perhimpunan Dokter Spesialis kardiovaskuler Indonesia. Jakarta:2015
- Pohan, I S. 2007 . *“Jaminan Mutu Layanan Kesehatan”*, EGC. Jakarta : 2007
- Riyadi, Teguh . 2002. *“Hubungan antara Mutu Puskesmas menurut Persepsi Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat Jalan Umum Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Tahun 2002”* Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang : 2002
- Rasmanoro, Joni. Tjahjono Koentjoro, Haveni Djasri, 2005. *“Evaluasi Mutu Pelayanan Rawat Inap Melalui Audit Kematian Di RSD Kol. Abundjani Bangko Provinsi Jambi Tahun 2005”*
- Rahmawati, Herlina. 2010. Skripsi. *“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar”*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2010
- Rahayu , Raswati Prapti. 2015. *“Pengukuran Kualitas Layanan Pendaftaran Rawat Jalan Pasien Lama terhadap kepuasan pasien RSUD Blambangan Banyuwangi dengan Metode ServQual dan IPA”*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember. Jember : 2015

- Saputro, Ropinov, 2010. *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pt. Nusantara Sakti Demak)”* . Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang : 2010
- Setiyowati, Mega Purnama Dewi. 2015. *“Evaluasi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mitra Medika Bondowoso menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Service Quality”* . Skripsi. Politeknik Negeri Jember : 2015
- Silva dan Paula, 2010. *“Importance-Performance Analysis As A Tool In Evaluating Higher Education Service Quality: The Empirical Results Of Estig (IPB). Jurnal Ekonomi . IPB : 2010*
- Sudian,2011. *“Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara”*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Stikes U’biyah Jakarta: 2013
- Sugiyono,2010. *“Statistika untuk Penelitian”*. Penerbit Alfabeta. Bandung : 2010
- Trimurty, Iga . 2008. *” Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang”* Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang : 2008
- Tanuwidjaja,Gunawan. 2013. *“Studi Fungsionalitas Fasilitas Jantung di RS X Surabaya”* Universitas Kristen Petra. Surabaya : 2013
- WHO dan Depkes, 2001. *“Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit”*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta : 2001
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Rayasa, 2007. *“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar. Jurnal .Universitas Udayana, Bali : 2007*
- Yuritsi,et.al, 2013. *“Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013”*. Jurnal. Universitas Hasanudin Makassar: 2013

LAMPIRAN