

DAFTAR PUSAKA

A. Sumber Buku

- A Parasuraman, Valarie A. Zeithmal, Leornard L. Berry. (1990). *“Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations”* (The Free Press).
- Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat. (2006). *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, S.P Malayu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, Muhammad. (2007). *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Isna, Alizar dan Wanto. (2013). *Analisis Data Kuantitatif Dengan IBM SPSS Statistics 20*. Purwokerto: STAIN Press.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu*. Jakarta: Prentice Hall.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo*. Jakarta.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Raminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto & Atik, S.W. (2009). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.

Skripsi dan Jurnal:

Adhipura Reno, 2018. “*Pengaruh Reliability (Kehandalan) dan Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) APJ Purwokerto Rayon Purwokerto Utara*”. Purwokerto: Universitas JenderalSoedirman.

Adhytyo, DefrianRizky; Mulyaningsih.(2013). “*Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di salah satu Puskesmas Kabupaten Ngawi*”. STIKES ‘Aisyiyah. Surakarta. Indonesia.

Budiarto, 2015. “*Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*”. Makassar: Universitas Hassanudin.

FebrianiListyaAnnastesa, 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kenaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Banyumas*”. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.

Fitriani Ayu, 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk*”. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Hardianti, 2017.“*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I LagaligoWotu Kabupaten Luwu Timur*”. Makassar: Universitas Hassanudin.

Herawati Nunuk, 2015.“*Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Surakarta (PKMS)*”. Surakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AUB Surakarta.

Nugraha Andalan Yoga, 2018. “*Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi dan Kemampuan Petugas Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas*”. Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman.

Sima Toding Velix, 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Biaya Terhadap Kepuasan Biaya Di Puskesmas Tanjung Palas Utara Kabupaten Bulungan*”. Jakarta: Universitas Terbuka.

Triastoto Ramdani, 2017. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Commuter Line Jabodetabek*”. Jabodetabek: Universitas Jenderal Soedirman.

Yustisia Bayu, 2017. “*Kualitas pelayanan Puskesmas Dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia*”. Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.

Dokumen dan Peraturan:

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia Di Pusat Kesehatan Masyarakat

UU Nomor 13 Tahun 1998 Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia

UU Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

UU Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Data dari BPS Kabupaten Banyumas, Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas, Puskesmas I dan II Puwokerto Utara

Jurnal Internasional:

Al-Borie, H. M., & Damanhuri, A. M. S. (2013). *Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis*. International journal of health care quality assurance.

- Amin, M., & Nasharuddin, S. Z. (2013). *Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural intention*. *Clinical Governance: An International Journal*.
- Andaleeb, S. S. (2000). *Service quality in public and private hospitals in urban Bangladesh: a comparative study*. *Health Policy*, 53(1), 25-37.
- Andaleeb, S. S. (2001). *Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country*. *Social science & medicine*, 52(9), 1359-1370.
- Chang, C. S., Chen, S. Y., & Lan, Y. T. (2013). *Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters*. *BMC health services research*, 13(1), 1-11.
- De Man, S., Gemmel, P., Vlerick, P., Van Rijk, P., & Dierckx, R. (2002). *Patients' and personnel's perceptions of service quality and patient satisfaction in nuclear medicine*. *European Journal of nuclear medicine and molecular imaging*, 29(9), 1109-1117.
- Deshwal, P., Ranjan, V., & Mittal, G. (2014). *College clinic service quality and patient satisfaction*. *International journal of health care quality assurance*.
- Laroche, M., Choi, K. S., Lee, H., Kim, C., & Lee, S. (2005). *The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service*. *Journal of Services Marketing*.
- Lam, S. S. (1997). *SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong*. *Total quality management*, 8(4), 145-152.
- Lim, J., Lim, K., Heinrichs, J., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. (2018). *The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance*. *Management Science Letters*, 8(12), 1353-1362.
- Marley, K. A., Collier, D. A., & Meyer Goldstein, S. (2004). *The role of clinical and process quality in achieving patient satisfaction in hospitals*. *Decision Sciences*, 35(3), 349-369.
- Meterko, M., Mohr, D. C., & Young, G. J. (2004). *Teamwork culture and patient satisfaction in hospitals*. *Medical care*, 492-498.

- Murti, A., Deshpande, A., & Srivastava, N. (2013). *Service quality, customer (patient) satisfaction and behavioural intention in health care services: exploring the Indian perspective*. *Journal of Health Management*, 15(1), 29-44.
- Owusu, Frimpong, N., Nwankwo, S., & Dason, B. (2010). *Measuring service quality and patient satisfaction with access to public and private healthcare delivery*. *International Journal of Public Sector Management*.
- Pai, Y. P., & Chary, S. T. (2013). *Dimensions of hospital service quality: a critical review*. *International journal of health care quality assurance*.
- Sower, V., Duffy, J., Kilbourne, W., Kohers, G., & Jones, P. (2001). *The dimensions of service quality for hospitals: development and use of the KQCAH scale*. *Health care management review*, 26(2), 47-59.
- Swain, S., & Kar, N. C. (2018). *Hospital service quality as antecedent of patient satisfaction—a conceptual framework*. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*.
- Tomes, A. E., & Ng, S. C. P. (1995). *Service quality in hospital care: the development of an in patient questionnaire*. *International journal of health care quality assurance*.
- Tsai, T. C., Orav, E. J., & Jha, A. K. (2015). *Patient satisfaction and quality of surgical care in US hospitals*. *Annals of surgery*, 261(1), 2.
- Vinagre, M. H., & Neves, J. (2008). *The influence of service quality and patients' emotions on satisfaction*. *International journal of health care quality assurance*.
- Wu, C. C. (2011). *The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty*. *African Journal of Business Management*, 5(12), 4873-4882.
- Zarei, A., Arab, M., Froushani, A. R., Rashidian, A., & Tabatabaei, S. M. G. (2012). *Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective*. *BMC health services research*, 12(1), 1- 7.