

Daftar Pustaka

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan 2. Rineka Cipta. Jakarta
- BPS, Semarang&Bappeda (2012). *Profil Kependudukan Kota Semarang 2011*.
Diunduh:<http://bappeda.semarangkota.go.id/v2/wpcontent/uploads/2013/03.zPROFIL2011.pdf>
pada tanggal 5 juni 2014.
- Ellitan, L.&Anatan, L.(2007). *Strategi Bersaing dalam Service Driven Economy*. Edisi 1. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Handayani, D.E. (2012). *Pemanfaatan Pos Pelayanan Terpadu Oleh Lanjut Usia Di Kecamatan Ciomas Kabupaten Bogor Tahun 2012 Dan Faktor yang Berhubungan*. Skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Bogor. Didapatkan dari <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20300600-S42008-Dewi%20Eka%20Handayani.pdf> pada tanggal 5 juni 2014.
- Hidayat, A.A.A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Tehnik Analisa Data*. Jakarta:Salemba Medika
- Kemenkes, RI. (2013). *Gambaran Kesehatan Lanjut Usia Di Indonesia*. Di unduh di <http://www.depkes.go.id/download.php/file=download/pusdatin/buletin/buletin-lansia.pdf> pada 26 mei 2014
- Komnas Lansia, (2010). *Profil Penduduk Lanjut Usia 2009*. Didapat di http://www.komnaslansia.go.id/downloads/profil/profil_penduduk_lanjut_usia_2009.pdf pada tanggal 1 mei 2014.
- Mubarak, I.W & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Saremba Medika.
- Muninjaya, A.A (2010). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Buku Kedokteran*. Jakarta: EGC

- Muninjaya, A.A. (2004). *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar*. Diunduh : <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/25018/4/chapter%2011.pdf> pada tanggal 25 mei 2014.
- Naomi, P. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan. Dosen Tehnik dan Managemen Industri Universitas Winaya Mukti* From : http://jurnal.upi.edu/file/prima_naomi.pdf diunduh pada 1 juli 2014.
- Notoadmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2007). *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoadmodjo, (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Praptiwi, A. (2009). *Pengelolaan Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Kesehatan*. Skripsi Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Padjadjaran From http://pustaka.unpad.ac.id/wpcontent/uploads/2010/07/pengelolaan_kepuasan_pelanggan.pdf diunduh pada tanggal 20 juni 2014.
- Pohan, S.I. (2004). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan 1. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Riyasa, P & Yuliarini. (2007). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Jurusan Ilmu Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Udaya Denpasar. Didapat Dari : <http://teorionline.file.wordpress.com/2010/06/jurnal-analisis-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan-pelanggan.pdf> di unduh tanggal 21 juni 2014
- Sugiyono, (2011). *Metode penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Suswardji, E & Dkk, (2012). *Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Pelayanan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur*. Sarjana Ekonomi. Diunduh di <http://jurnal.feunsika.ac.id/wp-content/uploads/2013/05/pengaruh-pelayanan-puskesmas-terhadap-kepuasan-pasien-puskesmas-adiarsa.pdf> pada tanggal 1 september 2014

Wijiati, S (2012). *Hubungan Pengetahuan dan Sikap Lanjut Usia Dengan Perilaku Mengikuti Posbindu Lansia di Karanganyar Gunung Candilama Semarang*. Didapatkan dari <http://digilib.unimus.ac.id/file/disk1/133.jtptunimus-gdl-sitiwijiati-6626-2-bab1.pdf> pada tanggal 25 mei 2014

