

## DAFTAR PUSTAKA

- Aceh, B. 2014. Prinsip BPJS dan Penyelenggaraannya. Bandung : Pustaka Setia.
- Afifuddin 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Aisyah, 2016. *Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta*, PSMM Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Jakarta, Bina Rupa Aksara.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. *Pedoman Administrasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2014*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta.
- Bagian Pelayanan RSUD Prof.dr Hanafiah Batusangkar. 2014. *Laporan Bagian Pelayanan 2014*. RSUD Prof.dr Hanafiah Batusangkar. Batusangkar.
- Bagian Pelayanan RSUD Prof.dr Hanafiah Batusangkar. 2015. *Laporan Bagian Pelayanan 2015*. RSUD Prof.dr Hanafiah Batusangkar. Batusangkar.
- Bagian Pelayanan RSUD Dr. Rasidin Padang. 2015. *Laporan Bagian Pelayanan 2015*. RSUD Dr. Rasidin Padang. Padang.
- Departemen Kesehatan. 2005. *Standar Minimal Pelayanan Rumah Sakit*. Kemenkes. Jakarta.
- Effendi, M. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Adam Malik*. Medan : FKM USU.
- Faisal, S. 1990. *Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar dan Aplikasi*, Malang, Yayasan Asah,Asih,Asuh.
- Fachruddin, 2011. *Analisis Pengaruh Struktur Modal, Ukuran Perusahaan dan Agency Cost Terhadap Kinerja Perusahaan*. Jurnal Akutansi dan Keuangan.
- Griffin, J. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Airlangga. Jakarta.
- Hamid, P. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, CV. AlfaBeta.
- Hastono, S.P. 2007. *Analisis Data Kesehatan*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia
- Hayaza, Y.T. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2. Surabaya.

- Idris, A. 2012. *Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit* diakses dalam <http://www.jsofian.com> tanggal 26 Desember 2016.
- Khomsan,A. 2000. *Penelitian Gizi*. Gajah Mada University. Jogjakarta.
- Kuncoro, K. 2015. *Evaluasi Setahun Pelaksanaan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Kurniana, L. 2008. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Kebidanan RS. Adam Malik Medan*. Medan : FKM USU.
- Lemeshow, Stanley. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Gajah Mada University Press.
- Margareth, et al. 2014. *A Study of Customer Satisfaction, Customer Loyalty and Quality Attributes in Taiwan's Medical Services Industry*. African Journal of Business Management Vol 5 (1) pp 187-195.
- Muninjaya, dkk 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* Jakarta. EGC.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Karim, C. 2014. *Penyelenggaraan Pelayanan BPJS di Fasilitas Kesehatan Primer dan Sekunder*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Kotler, P dan Lane K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta.
- Kurnia. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional di RS Swasta, Kesiapan dan Strategi Menghadapi JKN* [Research]. Indonesia Health Economic Association (InaHEA). Jakarta.
- Kurniasari, 2015. *Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Non PBI dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa*.
- Octavia, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Persatuan Rumah Sakit Indonesia. 2009. *Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta. PERSI.
- Prawirohardjo, D. 2001. *Buku acuan Nasional pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*, Jakarta, JNPKKR-POGI.

- RI, D. K. 2001. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Direktorat Jenderal Pelayanan Medic. In: KESEHATAN, B. S. (ed.). Jakarta.*
- Sari, I. D. 2008. *Managemen pemasaran Usaha kesehatan, Yogyakarta, Mitra cendikia press.*
- Satrianegara, M. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta kebidanan, Jakarta, Salemba Medika.*
- Satrianegara MF, S. S. 2009. *Buku ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan, Jakarta, salemba Medika.*
- Satrinegara. F, 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Jakarta. Salemba Merdeka.*
- Setianingsih, R. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS. Adam Malik Medan. Medan : FKM USU.*
- Sugiarto. 2004. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta. PT Gramedia Pustaka.*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen. Alfabeta. Bandung.*
- Sulastomo 2000. *Manajemen Kesehatan, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.*
- Sumintapura, H. *Kredientialing PPK dalam rangka Persiapan Implementasi BPJS Kesehatan [On Line]. 2012. Dari <http://www.dinkesjatengprov.go.id/> [ 3 Desember 2015].*
- Sreenivas, T. Babu N.S, 2012. *A Study On Patien Satisfaction In Hospitals. International Journal of Management Research and Bussiness Strategy, Vol. 1 No. 1.*
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional. RajaGrafindo. Jakarta.*
- Thomas R. 2005. *Understanding Public Policy. Eleventh Edition. New Jersey : Pearson. Prentice Hall.*
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.*
- Trisnantoro, L. 2005. *Manajemen Rumah sakit, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.*
- Trisnawati, 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan PNS Pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi UGM Jogjakarta.*
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Wati,C dkk. 2012. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 9 No. 4 Fakultas Kesehatan Masyarakat UNDIP. Semarang.

W Asmita Putri. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan. Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan*. Tesis FKM UI.

Yuniarti, 2015. *Hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang perawatan RSUD Sulta Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak*. Program Studi Keperawatan F. Dok Universitas Tanjung Pura. Pontianak.

Yustina.2011. *Mutu Pelayanan di RS Harapan Kita*. Jakarta. FKM Universitas Indonesia

Zeithaml, V.A dan Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. Tata McGraw-Hill.

