

Daftar Pustaka

- Abraham, M. 2012. *Implementing Patient and Family Centered Care: Understanding the Challenges*. *Pediatric Nursing*, 38 (2): 44-47
- Achmad, H. 2003 Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. *Melalui* <http://www.kompas.com/kompascetakr/0412/22/humaniora1455383>: 1-21.
- Aditama, T. Y. 2004. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UI Press: Jakarta.
- Adnan, N. 2005. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Peserta Askes Wajib dan Sukarela terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Tingkat I*. JMPK. Jawa Tengah
- Ali Jadoo. 2012. *Level Of Patients' Satisfaction Toward National Health Insurance in Istanbul City-Turkey*, BMC Public Health Vol.08 (4). Malaysia
- Anwar, S. Huther and Jeff. 1998. *Applying a simple measure of good governance to the debate on fiscal decentralization Vol. 18 (4)*. World Bank Publications.
- Astiena, A.K and Nur Afraini Syah. 2017. *The analysis of patients' satisfaction of National Health Insurance in some public health centers in Padang*. *Annals of Tropical Medicine and Public Health* Vol. 10 (1): 109-116
- Azwar, A. 1993. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara. Jakarta
- Bagus. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal*, UNDIP FKM. Semarang.
- Bambang, L. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*: Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Barata. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Provider Tri Di Bandung*. Disertasi : Universitas Widyatama. Bandung
- Budayanti, S. 2007. *Mutu Pelayanan Kesehatan bagi Pasien Askeskin berdasarkan Standar Pelayanan Publik Studi di RSUD Banyumas*. Tesis : Manajemen Universitas Jendral Soedirman Purwokerto. Purwokerto.

- Budiono, I. 2001. *Faktor Risiko Gangguan Fungsi Paru Pada Pekerja Pengecatan Mobil (Studi pada Bengkel Pengecatan Mobil di Kota Semarang)*. Diss: Universitas Diponegoro. Semarang
- Candra, Y. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Press, Jakarta.
- Cecep, T. 2012 *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit, Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Nuha Medika. Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*. Jakarta
- Diah, W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis: Universitas Diponegoro. Semarang
- Fatima, Desta, Santosa dan Noor, W. 2012. *Perbandingan Kepuasan Antara Pasien Askes Dan Pasien Jamkesmas Di Poliklinik Penyakit Dalam Rsup Dr. Kariadi Semarang*. Dissertasi: Universitas Diponegoro. Semarang
- Febriana A dan Stefanus S. 2013. *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, Vol I (2) : 132-139
- Gaspersz, V. 2003. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Goupy, F., et al. 1991. *Results of a comparative study of in-patient satisfaction in eight hospitals in the Paris region*. International Journal for Quality in Health Care 3.4: 309-315.
- Hasan, A. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Herlambang S, Murwani Arita. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*,. Gosyen Publishing : Yogyakarta.
- Husein, U. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

- Hutabarat, Caroline MP, Kusumanintyas A, and Simanjuntak G WSS. 2013. *Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit*. Kesmas: National Public Health Journal Vol. 8(2) : 61-65.
- Ibrahim, A. 2008. *Patient Satisfaction With Health Services At The Outpatient Department Of Indira Gandhi Memorial Hospital, Male'maldives*. Fac. of Grades. study, Mahidole Univ. MPHM .
- Idris. 2016. *Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Gmim Pancaran Kasih Manado*. Paradigma 4.2.
- Sari, Irene D. 2008 *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendika: Yogyakarta
- Irwan H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kau, A.K. & Loh, E.W.Y. 2006. *The Effect Of Service Recovery On Consumer Satisfaction : A Comparison Between Complainants And Non Complainants*. *Journal Of Service Marketing*, 20 (2). 101-111.
- Keputusan Menteri Kesehatan Tahun 2015. *Program Indonesia Sehat Untuk Atasi Masalah Kesehatan*. <http://www.depkes.go.id>
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice hall
- Kotler P, dan Kevin L Keller. 2008 *Manajemen Pemasaran Jasa edisi ke tiga belas*
- Kotler, Donald P. Cachexia. 2000. *Annals of internal medicine* 133.8: 622-634.
- Kotler & Armstrong. 2012. *Marketing: an Introduction*. Pearson Prentice-Hall, London.
- Kuniana. 2011. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*. Jurnal Keperawatan. Jakarta
- Kusumapradja R, Ni Putu, dan Ali Germas. 2013. *Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong*. Forum Ilmiah Vol. 10 (1). Jakarta
- Lupiyoadi, R. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lovelock, Christopher, and Jochen Wirtz. 2011. *Marketing de servicios*. Pearson Educación de México SA de CV

- Lusa, Lara, et al. 2007. *Challenges In Projecting Clustering Results Across Gene Expression–Profiling Datasets*. Journal of the National Cancer Institute 99 (22) 1715-1723.
- Maulidhany, F. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta*. Jurnal 32 Kindai Vol 8 (2). Yogyakarta.
- Muninjaya, G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Naufal, KR. 2015. *Perbedaan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Kesehatan Dan Pasien Umum Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Negara*. Skripsi : Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Nursya'bani, P. 2006. *Manajemen Kualitas. Perspektif Global*. Edisi Pertama. Ekonisia FE-UII: Yogyakarta.
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relation-ship Strategy (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan pelanggan)*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Thabrany H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Ozzi AZ, Ibnu M, dan Anisa CW. 2016. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul*. Disertasi: Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta
- Parasuraman, Saroj, and Claire A. Simmers. 2001. *Type Of Employment, Work–Family Conflict And Well-Being: A Comparative Study*. Journal of Organizational Behavior 22 (5) : 551-568.
- Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Presiden No.72 Tahun 2012 tentang *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta.
- Perwani. 2006, *Mencoba Mendefinisikan Housekeeping*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pohan, I S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Edisi 1, Buku Kedokteran EGC : Jakarta.

- Prasetyo B, LM J. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasinya*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Rashid, A. 2014. *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*, Oman Medical Journal Vol.29 (1) : 3-7.
- Ross, Caroline K., Colette A. Steward, and James M. Sinacore. 1995. *A Comparative Study Of Seven Measures Of Patient Satisfaction*. Medical Care Jurnal Vol : 33 (4): 392-406.
- Sabarguna, B. 2008. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto, Jakarta.
- Sabarguna, B. 2009. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Edisi revisi, Sagung Seto: Jakarta.
- Sarmeilia, T. 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Kota Langsa*. Skripsi : Universitas Sumatera Utara: Medan
- Sari, A. I. 2012. *Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Mutu Pelayanan Rumah Makan (Studi Pada RM. Jawa Deli, RM. Putri Minang dan RM. Tak Bernama di Kampung Susuk, Kampus USU-Medan)*. Jurnal Keuangan & Bisnis Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan 4.2: 148-159.
- Satrianegara, M. Fais, and Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Salemba Medika: Jakarta
- Shaikh, B. T., et al. 2008. *Using Servqual For Assessing And Improving Patient Satisfaction At A Rural Health Facility In Pakistan*.
- Sitorus, B. 2009. *Pengaruh Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Askes Sosial Di Rumah Sakit Umum Tebing Tinggi*. Skripsi : Universitas Sumatera Utara. Medan
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Supiyadi. 2013. *Analiis Kepuasan Peerta Askeskin di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wamena*. Jayawijaya-Papua. The Papua-Medical Journal 1.1.

- Supardi, S. Rini S.H, and Mulyono N. 2004. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004)*. Buletin Penelitian Kesehatan 36.3 Sep.
- Suryawati, A. 2006. *Innovative teaching strategy to attract medical students*. *INRUD News* Vol. 16 (1): 10-11.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Untuk Pemimpin Berwawasan Global*. *Salemba Empat*: Jakarta
- Soekidjo, N. 2007. *Kesehatan Masyarakat. Ilmu dan Seni*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Soraya, E. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen*. Skripsi : Universitas Muhamadiyah Semarang. Semarang
- Suharsimi, A. 1998. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta: Yogyakarta
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Susaty H. Arita, 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing : Yogyakarta.
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Tesis: Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial
- Ulfa, R. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI) Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang*. Disertasi: Universitas Negeri Semarang. Semarang
- Tabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Cetakan ke Satu. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Tahir, S. and Balqis B. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rsi Faisal Makassar*. Tesis : Universitas Hasanudin. Makasar

- Thahjono, K T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Penerbit Andi: Yogyakarta
- Tanan, L. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Tesis : Universitas Hasanudin. Makasar
- Tjokronegoro, A. 1999. *Metoda Penelitian Bidang Kedokteran*. Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia: Jakarta
- Tjiptono, F dan Chandra. 2005. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Trisnantoro, L. 2006. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. CV Andi Offset: Yogyakarta. .
- United Nations Development Programme. 2015. *Human Development Reports*. [Http://hdr.undp.org/en/data](http://hdr.undp.org/en/data).
- Wati, S. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar*. Tesis : Universitas Hasanudin. Makasar
- Wijono, D. 2008. *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien Prinsip Dan Praktek*, CV Duta Prima Airlangga: Surabaya.
- Yunevy, Eka Fitri Timika, and Setya Haksama. 2013. *Quality Analysis Based on Perception and Expectation of Patients in Medokan Ayu Community Health Center Surabaya*. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia* Vol. 1(1)
- Zeithaml, Valarie A., Anathanarayanan Parasuraman, and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations*. Simon and Schuster.
- Zulfa. 2009. *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Dan Pasien Umum Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cilegon-Banten* ."Jurnal Kesehatan STIKes Prima Nusantara Bukittinggi Vol 8(1).

