

DAFTAR PUSTAKA

- Andriantantri, E.2008. *Aplikasi Metode Quality Function Deployment(QFD) dalam Usaha Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Aqua Gelas 240 mL pada PT. Tirta Investama Pandaan*. Prosiding Seminar Nasional Teknoin Bidang Teknik Industri. Yogyakarta
- Armenia R(2015). *BPJS Kesehatan Terima Ratusan Ribu Keluhan Selama 2014* diakses pada 21 September 2016, dari <http://www.cnnindonesia.com>
- Azwar S. (1999). *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Aji, Marhaendra Riki. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Uns Medical Center Universitas Sebelas Maret Surakarta Dengan Menerapkan Quality Function Deployment*. Universitas Sebelas Maret
- Alma, Buchari.(2004). *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Besterfield, Dale H. et.al. (2003). *Total Quality Management*. 3rd Edition. Prentice Hall : New Jersey
- BPJS Kesehatan. *Jumlah Faskes dan Peserta*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses 15 April 2018
- BPJS. *Layanan BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id> Diakses 28 September 2016
- BPJS. *Profil dan Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses 18 Juli 2016
- BPJS Kesehatan. (2014). *Panduan Praktis tentang Kepesertaan dan Pelayanan Berdasarkan Regulasi yang Sudah Terbit*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work For You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Junaidi. (2010). *Statistika Non-Parametrik*. Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Jambi
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional(JKN)*. www.depkes.go.id
- Kurniana.(2008). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Husada Jakarta*. Universitas Indonesia.

- Kotler, Philip dan A.B.Susanto. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Yogyakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT.Prehallindo
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran: Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks,
- Lesmana, Dede. (2014). *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Misikin Pengguna BPJS di RSUD Muara Taweh*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Bangsa Banjarmasin. Tugas Akhir
- Li Min dkk. (2015). *Evaluating patient's perception of service quality at hospitals in nine cities by use of servqual scale*. *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*.
- Malhotra. Naresh. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation*. USA: Prentice Hall International
- M Reza Sulaiman. (2015). *4 keluhan utama soal pelayanan BPJS menurut YLKI*, <http://www.detik.com>. Diakses 21 September 2016
- Mustafa, Hasan. 2000. Teknik Sampling. doc.
- Nova, Rahadi Fitra.(2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Nooria, Widoningsih. (2008). *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Universitas Muhammadiyah: Surakarta.
- Nurhayati P dkk. (2007). *Analisis tingkat kepuasan peserta lelang dan perceived quality Tempat Pelelangan Ikan (TPI) di Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Muara Angke, Jakarta*. *Bulletin Ekonomi Perikanan*. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor. Volume VII no. 1: 24.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Peraturan BPJS Kesehatan No 1 Tahun 2014 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
- Peraturan Menteri Kesehatan No 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

- Peraturan Presiden RI No 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Sari, Primatika Ambar. (2015). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dengan Pasien Umum di RSUD DR. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Naskah Publikasi.
- Saranga, Ester. (2000). *Analisis Efisiensi Proses Layanan dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Universitas Gadjah Mada
- Sugiarto, Endar: (2002). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta
- Sumpri, Mahadi. (2015). *Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Peserta Pengguna BPJS di RSUD Dr. Soedarso Kalimantan Barat*. Jurnal UNTAN Vol. 4 Edisi 4 2015.
- Sondari, Aer. (2015). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Wild, Chris. (1997). *The Wilcoxon Rank Sum Test*. Department of Statistic, University of Auckland. dari <https://www.stat.auckland.ac.nz/~wild/ChanceEnc/Ch10.wilcoxon.pdf>
- Wirawan, Widodo. (2015). *Keluhan Rumah Sakit Mengenai BPJS Kesehatan*, diakses pada 21 September 2016, dari <http://www.pasiensehat.com>.