

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong G. Kotler P. 1996. *Principles of Marketing*, copyright 1996, Muze.Inc.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek..* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT. Arkans.
- Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 130-134.
- Dahlan, M.S. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Depkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 128/MENKES/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat*. Jakarta : Depkes RI.
- Depkes RI. 2014. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan*. Jakarta : Depkes RI.
- Gunarsa, Singgih. 2008. *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- 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.
- Hershey DA Wilson JA .1997. Age Differences in Performance Awereness on a Complex Financial Decision-making Task, *Experimental Aging Research*, 257-273.
- Ismawan, N.L. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Thesis : Universitas Diponegoro Semarang.
- Jacobis, R. 2013. Faktor-faktor kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta jamkesmas di RSUP Prof Dr.R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 619-629.
- Kalihutu, Thomas Stefanus. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Penunjang Plaza Tunjungan Surabaya. *Jurnal*

- Kementerian Kesehatan RI. 2012. Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc (Publishing as Prentice Hall).
- Machfoedz, Ircham. Yetti Zein, A. Suryani, Eko, Suherni. Sujiyatini., 2005, Alat Ukur Penelitian: Bidang Kesehatan, Keperawatan dan Kebidanan, Fitramaya, Yogyakarta.
- Nawawi, H. 2005. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada University press.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. pp: 86-125.
- Octavia, A. Suswitaroza,. Anwar, A.P. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi, Vol 1, pp: 1116.
- Olson, J. C., & Peter, J. P. 2000. *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ozzi Annisa, Z., Ibnu Mardioke, S. K. M., & Wijayanti, A. C. (2016). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr. S. Hardjolukito Bantul (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Parasuraman, A, Zeithmal, V. A & Berry, L.L. 1985 “Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research”, Journal of Marketing, Vol. 49 No. 3, pp: 41-50.
- Parasuraman, A, Zeithmal, V. A & Berry, L.L. (1988) *SERVQUAL: Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. J Retailing, 64: 12-40.
- Peraturan Gubernur DIY Nomor : 19 Tahun 2011 *Tentang Jaminan Kesehatan Sosial*.
- Pohan, I. S. 2007 *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prasetijo, R., dan Ihalauw, J. 2004. *Prilaku konsumen*. Yogyakarta: Andi press

- Raheem, Et al. 2014. Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospital, s of Karachi, Pakistan, Department of Business Administration & Commerce Indus University, Karachi, PAKISTAN, Institute of Business Administration, Sindh University, Jamshoro, PAKISTAN, Vol. 3, 34-38
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ulinuha, F.E. 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014, Semarang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Zulfan, D. 2009. Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tentang Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Universitas Muhammadiyah 8 Yogyakarta. Yogyakarta.