

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong & Kotler. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Azwar Azrul,DR. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binarupa Aksara.
- Azwar, S. 1999. *Reliabilitas Dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta : Sigma Alpha.
- Duta. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas*. [www.journal.unhas.ac.id](http://www.journal.unhas.ac.id) diakses pada tanggal 8 Mei 2016.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Endah, Rayi. 2008. “*Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Firdaus, Fidela Firwan. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fitriani, Sri. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Di Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi*. Naskah Publikasi. Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gronroos, C. 1990. *Service Management dan Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts : Lexington.
- Harcahyani, Grestiyaning. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai*. Tesis. Universitas Pembangunan Veteran Nasional. Yogyakarta.
- Ilham. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Kabupaten Donggala Provinsi Sulawesi Tengah*. Tesis. Program Pascasarjana. Universitas Hasanudin: Makasar.
- Indarjati, A. 2001. *Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pranata.
- Jacobalis, S. 2004. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kementrian Kesehatan RI. (2013). *Buku saku FAQ, frequently asked questions BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Marpaung, Ridwan. 1988. *Kamus Populer Pekerja Sosial*.

- Mulyawan, Budi. 2015. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu)*. JURNAL ASPIRASI Vol. 5 No.2Februari 2015. FISIP UNWIR Indramayu.
- Muninjaya, G. 2004. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : ECG.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Pohan. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC.
- Ratminto &Atik Septi winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta.
- Satrianegara, MF, Saleha, S. 2009. *Buku Ajar dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta :Salemba Medika.
- Sugiyono. 2010.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suprpto, Suryo. 1998. “*Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MURJANI*”. Tesis, Universitas Gajah Mada.
- Suryawati, Dharminto, Shaluhiah. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 09, 177-184.
- Tjiptono, F. 2008. *Service Quality Management : mewujudkan layananprima*. Edisi I, Andi: Yogyakarta.
- Ulinuha. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS*. [www.lppm.dibus.ac.id](http://www.lppm.dibus.ac.id) diakses pada tanggal 8 Mei 2016.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 TentangKesehatan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2012 Tentang *Sistem Kesehatan Nasional*.
- Undang-undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

[www.krjogja.com/web/news/read/290902/Tingkatkan\\_Layanan\\_BPJS\\_Kesehatan\\_DIY\\_Maping\\_Faskes](http://www.krjogja.com/web/news/read/290902/Tingkatkan_Layanan_BPJS_Kesehatan_DIY_Maping_Faskes) diakses pada tanggal 8 Mei 2016.

[www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/m/index.php?module=submenu&id=2](http://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/m/index.php?module=submenu&id=2) diakses pada tanggal 8 Mei 2016.

[www.krjogja.com/web/news/read/257117/efek\\_bpjs\\_kunjungan\\_pasien\\_ke\\_rs\\_jogja\\_fluktuatif](http://www.krjogja.com/web/news/read/257117/efek_bpjs_kunjungan_pasien_ke_rs_jogja_fluktuatif) diakses pada tanggal 9 Mei 2016.

[www.bpjsonline.com/kode-faskes-dan-rumah-sakit-bpjs-di-kota-jogja/](http://www.bpjsonline.com/kode-faskes-dan-rumah-sakit-bpjs-di-kota-jogja/) diakses pada tanggal 9 Mei 2016.

[www.id.wikipedia.org/wiki/Jaminan\\_sosial](http://www.id.wikipedia.org/wiki/Jaminan_sosial) diakses pada tanggal 10 Mei 2016.

[www.rumahsakitjogja.jogjakota.go.id](http://www.rumahsakitjogja.jogjakota.go.id) [di akses 10 mei 2016.](#)

# **LAMPIRAN**