

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadiyah, 2015, Analisis Pengaruh Perencanaan Stratejik Terhadap Kinerja Organisasi Dalam Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing Industri Kecil Menengah Tas Dan Koper Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, *Tesis Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*.
- Adepoju, Opafunso, Lawal, 2017, Influence of Performance Appraisal on Quality of Service Delivery: A case of Primary Health Care Facilities, Southwestern Nigeria, *IOSR Journal of Business and Management*, Maret 2017, hh. 73-81.
- Alghamdi F S, 2014, The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in Southern Saudi Arabia, *Saudi Medical Journal*, October 2014, hh. 1271–1273.
- Alrubaiee Laith, Alkaa'ida Feras, 2011, The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship, *International Journal of Marketing Studies*, Februari 2011, hh.106.
- Amelia dan Rodhiyah, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS.Pelabuhan Jakarta), *Tesis Universitas Diponegoro*.
- Anjaryani, 2009, Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis Universitas Diponegoro*.
- Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Chang CS, Chen SY, Lan YT, 2013, Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters, *BMC Health Services Research*, January 2013, hh. 13
- Djati, 2005, Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Maret 2005, hh.48-59.
- Firdaus, 2015, Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah sakit*, Februari 2015, hh. 1-2.

- Ghozali, I, 2013, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2014, *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 22.0 Update Bayesian SEM*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hafid, 2014, Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa, *Jurnal Kesehatan*, Juli 2014, hh.365.
- Herlambang, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing
- <http://dinkes.jogjaprovo.go.id/layanan-pengaduan-masyarakat> diakses 14 Maret 2017
- Irfan, Aamir dan Farooq, 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Publik Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment, *Middle-East Journal of Scientific Research*, Desember 2012, hh.870-877.
- Izadi A, Jahani Y, Rafiei S, Masoud A, Vali L, 2017, Evaluating health service quality: using importance performance analysis, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, February 2017, hh. 656–663.
- Khasanah dan Pertiwi, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, *Jurnal Manajemen*, Februari 2010, hh.117-124.
- Kirom, Bahrul, 2015, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung.: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2011, *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*, Indeks : Jakarta
- Maqsood, Humera, Robina, Chanda, Waqas dan Amir, 2017, Effects Of Hospital Service Quality On Patients Satisfaction And Behavioural Intention Of Doctors And Nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, June 2017, hh.556.
- Mathis, Robert L. dan Jackson, John H., 2006. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* Edisi 10, Jakarta: Salemba Empat

- Mosadeghrad, 2014, Factors Influencing Healthcare Service Quality. *Int J Health Policy Manag*, July 2014, hh.77–89.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N, 2013, Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah sakit Islam Karawang, *Jurnal Manajemen*, April 2013, hh.1-2.
- Mulyawan, 2015, Kualitas Pelayanan Rumah sakit Umum Daerah (Studi Tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Pada Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu), *Jurnal Aspirasi*, Februari 2015, hh.1-2.
- Notoadmodjo, S, 2010, *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta:Rineka Cipta.
- Ochir, 2012, Patient Satisfaction And Service Quality Perception At District Hospitals In Mongolia. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies*, Desember 2012, hh.14-15.
- Octavia, 2016, Indeks Kualitas Pelayanan Publik Rumah sakit Umum Raden Mattaheer Provinsi Jambi, *Jurnal Manajemen*, Desember 2016, hh. 1-2.
- Patawati dkk, 2013, Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study in Southeast Sulawesi Publik Hospitals), *IOSR Journal of Business and Management*, Januari 2013, hh. 01-14.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2017, *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan*, Diakses 14 Maret 2017, dari <http://www.BPJS-kesehatan.go.id/>
- Putri, Ayut Dewantari, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah sakit Tingkat II Udayana Denpasar, *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana*, *Jurnal Administrasi*, Januari 2016, hh.1-2.

- Raheem, 2014, Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan, *Journal of Recent Sciences*, July 2014, hh. 34-38.
- Raymond AN, John RH, Barry G, Patrick MW, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sharma, 2016, The Impact of Quality of Hospital Services on Patient's Satisfaction in Selected Hospitals of Punjab, India. *Research Journal of Recent Sciences*. May 2016, hh. 24-28.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, 2017, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah sakit*, Januari 2017, hh. 9-15.
- Supranto, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta :Penerbit Rineka Cipta.
- Surydana, Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia, *International Review of Management and Marketing*, Februari 2017, hh.187-188.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Service Quality dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- UU No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- UU No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Wahyuni, W, Abdul Jalil dan Maya Fitria, 2015, Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah sakit Martha Friska Medan, *Jurnal Manajemen*, Februari 2015, hh.1-2..
- Wardani dan Efendi, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien, *Jurnal Manajemen*, Januari 2013, hh.1-2.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Yaya LH, Marimon F, Casadesus M, 2014, Assessing The Effects Of Online Service Quality On Loyalty And The Mediation Role Of Customer

Satisfaction And Perceived Value, *Journal Center for Quality, Faculty of Engineering*, May 2014, hh.223-224.