

DAFTAR PUSTAKA

- Alamri, Azlika M. , Rumayar, Adisti, A., & Kolibu, Febi, K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawatan dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI).
- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Prilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendekia Utama.
- Arlina Dewi & Ramadhan, Naufal K. 2016. The Difference of Satisfaction Level in BPJS Health Insurance Patient and Non Insurance Patient toward Health Service. *The Journal of Public Health Science*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayara Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja
- BPJS. (2014). Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- BPJS Kesehatan, 2013. *Jaminan Kesehatan. BPJS Kesehatan Provinsi*.
- Indonesia Undang-Undang Usaha Perasuransian. UU No 2 Tahun 1992
- Anonim, Undang-Undang no 14 Tahun 1993 tentang *Hak Pihak*.
- Depkes RI. Undang-Undang Tentang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009. Jakarta: Depkes RI : 2009.

- Dwi Retno Indriaty, 2010, Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien : Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ernawati, 2010. Judul : *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Jalimun, Y . P., Widjanarko, B., dan Peitojo, H. (2014). Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, 10 (1), 898-910.
- Kementerian Kesehatan RI. Bahan Paparan JKN dalam Sistem SJSN. Jakarta: Kementerian Kesehatan; 2013.
- Kemenkes RI, 2013, Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler, Philip. 2005. Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing management: Analysis, Planing, Implementatin, Control*, Ed. 8, New jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2). Jakarta : Salemba Empat.

- Muninjaya, 2005, Metode Penelitian Bidang Kesehatan, Edisi 2, Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo , S. 2011 Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1993 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 246 Tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5372).
- Pertiwi, Aisah Ayu, N., 2016. Analisis perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan.
- Prof, J. Supranto, M.A.,APU. 2011. Pengukuran TingkatKepuasan Pelanggan UntukMenaikkan Pangsa Pasar (Cetakan Keempat). Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Putri, Baby Silvia. & Lindawati, K, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*.
- Rama M, Kanagaluru. (2011) A Study On The Statisfactionof Patients With Reference To Hospital Service. *International Journal Of Business Economic and Management Research*, Vol:1, No; 3

- Rashid Al-Abri & Amina Al-Balushi. 2014. *Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement*. Journal Nurse Care Quality, Vol: 16, No: 4.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Siagian, M. 2016. Satisfaction level of participants in workers social security agency (BPJS) employment services in health care in Indonesia. *The Journal of BPJS Employment program and satisfaction levels*.
- Sigit, Budhi, (2015). Efektifitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas Kecamatan Batang. *The Jurnal of Economics Development Analysis*
- Taufik Rachman. 2016. *Perubahan Tingkat Pengetahuan dan Perilaku, serta Kepuasan Pasien*.
- Tjiptono, F. dan Chandra. (2011) . *Service, Quality and Satisfaction*, 3rd ed. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja, LN Tahun 1992 Nomor 14.
- Undang Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2011.
- UU BPJS, 2011, Penjelasan Tentang BPJS, www.djpp.kemenkumham.go.id (diunduh pada tanggal 16 November 2016).

WHO. (2012). *World Health Statistics 2012*. World health Organization.