

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, B.M., 2015, *Sistem Jaminan Sosial Nasional Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*. Grup Pemasaran BPJS Kesehatan.
- Arikunto, S., 2005, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Atmojo, Y.T., 2006, Mengukur Kepuasan Pelanggan, diakses pada tanggal 12 April 2016 dari <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan>
- Azwar, A., 2010, *Administrasi Kesehatan*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Ditjen [Binfar & Alkes \(Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan\)](#), 2008, *Modul I Materi Pelatihan Peningkatan Pengetahuan Dan Keterampilan Memilih Obat*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- DJSN, Kemenkokesra, dan Kemenkes., 2012, *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*, Jakarta.
- Firdaus, F.F., 2015, Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fithria, R.F., dan Solikhawati, U., 2015, Perbandingan Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Pasien BPJS Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Kota Semarang, *e-Publikasi Ilmiah Fakultas Farmasi Unwahas Semarang Jurnal Ilmu Farmasi & Farmasi Klinik* Volume 12 No.2 Desember, 7-15.
- Gaffar, V., 2007, *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*, Alfabeta, Bandung.
- Ghozali, I., 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hamidin, D. 2008. *Model Customer Relationship Management (CRM) di Institusi Pendidikan*, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2008 (SNATI 2008), Yogyakarta.
- Handayani, I. dan Rossiana, G., 2015, *Akhir Tahun, Peserta BPJS Kesehatan Jadi 168 Juta*, diakses dari <http://www.beritasatu.com>. pada 27 Februari 2016.

- Hasan, A., 2010, *Marketing*, Media Presindo, Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Irfan, S.M. dan Ijaz, A., 2011, Comparison of Service Quality Between Private and Public Hospitals: Empirical Evidences from Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management. Volume VII, Issue I, June, 2011, page 1-22.*
- Irfan, S.M., Ijaz, A dan Farooq, M.M., 2012, Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research 12 (6): 870-877, 2012.*
- Kalakota, R., dan Robinson, M., 2001, *E – Business 2.0 Roadmap For Success*, Addison Wesley Longman Inc, Massachusetts.
- Kementerian Kesehatan RI, 2013, Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 328/MENKES/SK/VIII/2013 tentang Formularium Nasional.
- Kementerian Kesehatan R.I, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2014 Tentang Penggunaan Dana Kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah, Jakarta.
- Koentjoro, T., 2007, *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, ANDI, Yogyakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2009, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM, Erlangga, Jakarta.
- Kusuma, D., 2010, Manfaat Utama Dari Customer Relatinship Management System (CRM). *Journal of Management. 1(3):46-49.*
- Mas'ud, F., 2004, *Survai Diagnosis Organisasional, konsep dan Aplikasi*, BP Undip, Semarang.
- Merkouris, A., *et.al.*, 2013, Assessment of Patient Satisfaction in Public Hospitals in Cyprus: a descriptive study. *Health Science Journal. Volume 7 (2013), Issue 1. 28-40.*
- Muninjaya, Gde AA., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, H., 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Jakarta.

- Peppers, D., dan Rogers, M., 2004, *Managing Customer Relationship*, Willey, Canada.
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pembayaran Iuran Bagi Peserta Pekerja Bukan Penerima Upah dan Peserta Bukan Pekerja.
- Putra, S.R., 2012, *Buku Pintar Apoteker*, DIVA Press, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 2006, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2009, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Rattu, P., Warouw, H., dan Hamel, R.S, 2015, Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran (Penelitian pada Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado). *ejournal Keperawatan (e-Kp)* Volume 3, Nomor 1, Februari, 1-7.
- Republik Indonesia, 2004, *Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.
- Republik Indonesia, 2009, *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*.
- Riska Ts, D.S., 2016, Perbedaan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pasien Pengguna BPJS dan Non BPJS di RSUD I.A.Moeis Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 4 (1): 2420-2430.
- Robbins, S.P., 2001, *Perilaku Organisasi. Edisi 8*, Prentice Hall, Jakarta.
- Saleh, A.M., 2010, *Public Service Communication*, UMM Press, Malang.
- Santoso, S., 2003, *Buku Latihan SPSS, Statistik non Parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sarjono, Y., 2007, Faktor-Faktor Strategik Pelayanan Dosendan Dampaknya Terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, *Varidika, Vol. 19, No. 1, 2007*
- Singh, S., Kaur, P., dan Rochwani, R. 2013. Patient Satisfaction Levels in a Tertiary Care Medical College Hospital in Punjab, North India. *International Journal Res Dev Health, November 2013: Vol 1(4): 172-182*.
- Stanton, W.J., 2000, *Prinsip Pemasaran*, Edisi Revisi, Erlangga, Jakarta.

- Sugito, 2005, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, diakses pada tanggal 12 April 2016 dari <http://hadisugito.fadla.or.id/mengukur-kepuasan-pelanggan>.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Suharno dan Retnoningsih, A., 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Suryowuryanto, M.K.J., 2014, Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Poli Jantung pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat I R. Said Sukanto. Program Magister Perencanaan dan kebijakan Publik.
- Sutedjo, B., dan Philip, J. 2003. *I-CRM : Membina Relasi Dengan Pelanggan Dot Com*. Andi, Yogyakarta.
- Sutojo, S., 2003, *Manajemen Penjualan Yang Efektif*, Cetakan Pertama, Damar Mulia Pustaka, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Umar, H., 2000, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Walgito, B., 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Widayatun, T. R., 2009, *Ilmu Perilaku*, Agung Seto, Jakarta.
- Yahya, Y., 2008, Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komputer*.
- Yingxu Wang, 2007, On the Cognitive Processes of Human Perception with Emotions, Motivations and Attitudes. *Journal of Cognitive Informatics and Natural Intelligence*, 1 (4), 1-13, October-December 2007.