

## DAFTAR PUSTAKA

- A Niroshan Siriwardena, Steve Gillam. 2014. *Quality Improvement Science: Pasien Perspectives on Quality*, Quality in Primary Care 2014: 33: 11-15. Radcliffe Publishing, UK.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Arikunto, S, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Tinjauan Praktek*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Ariyanti, Fiki. 2013. "Persiapan Pelaksanaan BPJS, Askes dan Jamsostek Konsolidasi". Liputan6.com. Diakses 22 Juli 2013.
- Baekuny, Akhmad. 2010. *Analisa Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009*. [Thesis S-2]. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Basu Swastha dan Irawan, 2010, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Carlos Alberto Sanchez-Piedra; Sonia Garcia-Perez; Antonio Sarria Santamera. 2014. *Research Paper: Factors Associated with Patient Satisfaction with Primary Care in Europe: Results from the Euprimecare Project*. Quality in Primary Care 2014:22:147-155, Radcliffe Publishing, Spain.
- Chaniotakis, Ioannis E. and Constantine Lympelopoulos. 2009. *Service quality effect on satisfaction and word of mouth. Managing Service Quality*. Vol. 19 No. 2. 2009. pp.229-242.
- Ching-Sheng; Su-Yueh Chen; Yi-Ting Lan. 2013. *Research Article: Service Quality, Trust, and Patient Satisfaction in Interpersonal-based Medical Service Encounters*. Chang et al BMC Health Services Research 2013, 13:22, <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/13/22>, Taiwan.
- Clifford Bleustein; David B Rothschild; Andrew Vallen; Laura Schweitzer; Raleigh Jones. 2014. *Wait Times, Patient Satisfaction Scores, and the Perception of Care*. The American Journal of Managed Care. 2014;20(5):393-400.
- Dachlan, Usman. 2014. *Panduan Lengkap Structural Equation Modelling (Tingkat Dasar)*, Penerbit PT Lentera Ilmu, Semarang.

- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Depkes, 2013. *Dasar Pembentukan BPJS*. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.
- Dharmesta, Basu Swasta. 2012. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF E Gajah Mada University.
- Fitriani Sri, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. [Thesis S-2]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Garson F, Richard, 2011, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PPM.
- Ghozali, Imam. 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BPF E UNDIP, Semarang.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Cetakan I, Penerbit Gaya Media, Yogyakarta.
- <http://www.bpjs-kesehatan.go.id>
- <http://www.pptk.depkes.go.id>
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Julie Day; Debra L Scammon; Jaewban Kim; Annie Sbeets; Rachel Day; Andrada Tomoaia; Norman J Waitzman; Michael K Magill. 2013. *Quality, Satisfaction, and Financial Efficiency Associated With Elements of Primary Care Practise Transformation: Preliminary Findings*. Annals of Family Medicine, [www.annfammed.org](http://www.annfammed.org). Vol 11, Suplement 1. Maret/April 2013.
- Koichiro Otani; Brian Waterman; W Claiborne Dunagan. 2012. *Patient Satisfaction: How Patient Health Conditions Influence Their Satisfaction*, Journal of Healthcare Management 57:4 July/August 2012, Chicago.
- Koichiro Otani; Brian Waterman; Kelly M; Sarah Boslaugh; Thomas E Burrouhgs; W Claiborne Dunagan. 2009. *Patient Satisfaction: Focussing on "Excellent"*, Journal of Healthcare Management 54:2 March/April 2012, Chicago.

- Kotler, P. 2013, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 13, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P and Gary A. 2013, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 13, Prehallindo, Jakarta.
- Ludmila Marcinowicz; Slawomir Chlabicz; Ryszard Grebowski. 2009. *Research Article: Patient Satisfaction with Healthcare Provided by Family Doctors: Primary Dimension and an Attempt at Typology*, BMC Health Service Research 2009, 9:63, doc:10.1186/1472-6963/9/63
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Moleong, J, Lexy. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan ketigapuluhsatu, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, and T. Ramayah. 2010. *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation*. *International Business Research*. Vol. 3, No. 4, October 2010.
- Nadia R Uanwarne; Gary A Abed; Marc N Elliott; Charlotte AM Paddison; Georgios Lynatzopoulos; John L Campbell; Martin Roland. 2013. *Relationship Between Clinical Quality and Patient Experience: Analysis of Data From the English Quality and Outcomes Framework and The National GP Patient Survey*. *Annals of Family Medicine*, www.annfammed.org. Vol 11, No 5. September/October 2013
- Nurani, Tutik. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi*. [Thesis S-2]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ramadhan, R.A, Bachtiar K.R, Gustaman R.A. 2012. *Hubungan Persepsi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tasikmalaya Tahun 2012*. Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Siliwangi.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Rashid Al-Abri; Amina Al-Balushi. 2013. *Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement*. Oman Medical Journal(2014) Vol.29, No.1:3-7.
- Rusady, M. dan U. Marisi. *Pelayanan kesehatan berbasis dokter keluarga*. Buletin infoAskes. 2010; edisi Juni: 6-9.
- Sari. W, Irine Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sijabat, Ridwan Max. 2012. "Askes, Jamsostek Asked to Prepare Transformation". The Jakarta Post (dalam bahasa Inggris). Diakses 22 Juli 2013.
- Santoso, Singgih. 2008. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*, Cetakan I, Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Soegiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyadi, Edi. 2014. *SPSS + AMOS Statistical Data Analysis*, Penerbit IN MEDIA, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Analisis Data Ekonomi Dengan Menggunakan SPSS*, Cetakan I, Penerbit PT INDEKS, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2011, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.

Umi Arifah; Wiyadi; Mardalis. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta* [Thesis S-2]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wijaya, Tony. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertasi Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Cetakan ke-2, PT INDEKS, Jakarta.