

DAFTAR PUSTAKA

- Abro Zahida & Jalbani Amanat Ali. 2012. Health Care Facilities And Patients Satisfaction: A Case Study Of Civil Hospital Karachi. *Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol. 4 No. 1 May, pp: 781-782.
- Azizan N.A, Mohamed Bahari. 2013. The Effects Of Perceived Service Quality On Patient Satisfaction At A Public Hospital In State Of Pahang, Malaysia. *Asian Journal Of Social Sciences & Humanities*. Vol. 2 No. 3 August, pp: 310.
- 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*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106.
- Bustami, M.S. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga. pp: 16.
- Chakraborty, R & Majumdar, A. 2011. Measuring Consumer Satisfaction In Health Care Sector: The Applicability Of Servqual. *International Refereed Research Journal*. Vol.– II, Issue – 4, Oct, pp: 150-152.
- Darmawansyah., Alwi Arifin., Tenri S.I., 2011. Analisa Mutu Pelayanan Kesehatan ditinjau dari Aspek Input Rumah Sakit di Instalasi Rawat Inap RSU. Haji Makassar. *Jurnal MKMI*, Vol 7 No.1, April, Hal 141-149.
- Dahlan, M.S. 2013. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 130-134.
- Dahlan, M.S. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Firdaus, F.F. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Thesis : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Haksama, S. Yunevy Eka, F.T. 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi Dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 1, Januari-Maret, pp: 9-10.
- Hayaza, Y.T. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 2 No. 2, Februari, pp: 2-4.

- Ismawan, N.L. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. Thesis : Universitas Diponegoro Semarang.
- Illinanyas, A.C. 2011. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Askes dengan Pasien umum di Bangsal Mawar III RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Skripsi : Universitas Sebelas Maret.
- Kementerian Kesehatan R.I. 2013. *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan. pp: 2-27.
- Kamarni, N. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 2 No. 2, September, ISSN: 2086-5031, pp: 92-93..
- Laporan Data Pasien Inap Menurut Cara Bayar dan Cara Pulang RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso. 2015.
- Mubarak, W.I dan Chayatin Nurul. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika. pp: 140-145.
- Mulyadi, D. Fadli, M. Fitriyani Cipta, K.N. 2013. Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No.3, April, pp: 1203-1208.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC. pp: 19.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. pp: 86-125.
- Octavia, A. Suswitaroza,. Anwar, A.P. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*, Vol 1 No.1 Januari – Maret, pp: 11-16.
- Pujowati, Y. 2012. Implementasi Kebijakan Peningkatan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 3 No. 1, April, pp: 47.
- Parasuraman, Zeithaml A, Valerie A, 2007. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, The Free Press.

- Ramez, W.S. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *International Journal of Business and Social Science* Vol. 3 No. 18 September, pp: 132.
- Rahman, F. Pujianti, N. Anhar, V.Y & Sari, A.R. 2015. The Implementation of BPJS Health Program at Public Health Center Martapura in Banjar Regency. *International Refereed Journal of Engineering and Science (IRJES)*. Vol. 4, Issue 4 April, pp: 26-28.
- Sabarguna, B.S. 2010. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto: pp: 1-18.
- Singh, S. Kaur, P. Rochwani, R. 2013. Patient satisfaction levels in a tertiary care medical college hospital in Punjab, North India. *International Journal of Research & Development of Health*. November; Vol 1(4): 172-82.
- Supriyanto, S. Rahmawati, A.F. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 2, April-Juni, pp: 132-134.
- Sulaeman, E. Fadli, M.D. Mimin. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang. *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 3 April, pp: 1178-1180.
- Sreenivas, T. Babu, N.S. 2012. A Study On Patient Satisfaction In Hospitals. *International Journal of Management Research and Business Strategy*, Vol. 1 No. 1 October, pp: 102.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 1992. *Kesehatan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. pp: 3-4.
- Undang-undang No. 44. Tahun 2009. *Rumah Sakit*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia. pp: 2-5.
- Yustiawan, T. 2013. Manajemen Klinik Dalam Persiapan Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 1 No. 3, Juli-Agustus, pp: 209.
- Yeboah, M.A. 2014. Empirical Validation of Patient's Expectation and Perception of Service Quality in Ghanaian Hospitals: an Integrated Model Approach. *American International Journal of Social Science*, Vol. 3 No. 3 May, pp: 144.