

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI, No. 1204/MENKES/SK/X/2004, tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit.
- Assauri. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dan Usahawan*, No. 01 Tahun XXXII hal 25-30. Jakarta.
- 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.
- Efyou. 2011. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPFE UNDIP.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. USA: A Division Of Simon and Schukers Inc.
- Irawan, handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- John, Hopkins. 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. Pp 56-64.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Edisi kesepuluh. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*. (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan). Jilid Kedua. Edisi 9. Jakarta: Prehallindo.
- Kuncoro, Riduwan. 2008. *Cara Menggunakan dan memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Jakarta: Alfabeta
- Loke, Siew-Phaik, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanisah Mat Salim, and Alan G. Downe. *Service quality and customer satisfaction in a*

*telecommunication service provider. International Conferences on Financial Management and Economics. IPEDR Vol. 11 (2011) IACSIT Press, Singapore.*

Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, Naresh. 2004. *Marketing Research An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall

Mohammad Muzahid, Noorjahan Parvez. 2009. *Impact of service Quality, Trust and Customer Satisfaction on Customers Loyalty” ABAC Journal Volume 29 No.1*

Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, and T. Ramayah. 2010. *Service quality customer statisfaction and loyalty: a test of mediation. International Business Research. Vol. 3 No. 4 2010*

Nasution, Nur. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galia Indonesia

Poppy, Rully. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Aditama

Ravichandran, Tamil Mani, Arum Kumar, Prabhakaran. @010. *”Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model”*. International Journal of Business and Management. Volume 5 Nomor 4

Singh, Ajmer. 2013. *Relationship between service quality and customer satisfaction in organized retail outlets. Developing Country Studies. Vol. 4 No. 1. 2012.*

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media

Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 2. Andi Offset. Yogyakarta.
- Trimumpuni, Ester Nunuk. 2009. *Analisis pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Klien Rawat Inap di RSUD Puri Asih Salatiga*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1. Hak Asasi Manusia.
- Undang-undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3. Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan sosial
- Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks
- Wigati, Asmita. 2008. *Analisis Pengaruh Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Wilasa Citarum Semarang*. Tesis Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Widiyanto, Joko. 2010. *SPSS For Windows*. Surakarta : BP FKIP UMS