DAFTAR PUSTAKA

Adunair, N. (2009). Pengertian-pengertian Pelayanan. *Artikel Pdf*.

Alqeed, M. A. (2013). Service Quality Relationship with Customer Satisfaction and Business Profitability (A Case Study of Royal Jordanian). *European Journal of Business and Management*, *5*(1), 210–216.

Amponsah-Tawaih, K., & Adu, M. A. (2016). Work Pressure and Safety Behaviors among Health Workers in Ghana: The Moderating Role of Management Commitment to Safety. *Safety and Health at Work*. https://doi.org/10.1016/j.shaw.2016.05.001

Andriani, I. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dalam Lima Dimnesi Pelayanan dengan Kapuasan Pasien di Rawat Inap Puslesmas Baki Sukoharjo*. Stikes Kususma Husada.

Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: ArRuzz Media.

Azwar. (2003). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Biro KPM Kemenkes. (2018). 4 Target Kesehatan ini Harus Tercapai di 2019e. Retrieved March 6, 2018, from http://www.depkes.go.id.

Damodar N, G. (2010). Dasar-dasar Ekonometrika. In *1*. https://doi.org/10.1038/cddis.2011.1

Djarwanto PS, dan S. (2005). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.

Dwiastuti, R. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.

Fiki Ariyanti. (2013). Persiapan Pelaksanaan BPJS, Askes dan Jamsostek Konsolidasi, 22 Juli 2013. Retrieved from www.liputan6.com

Gerson, R. F. (2004). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. *wordpress*. Yogyakarta: BP Universitas Diponegoro.

Handiwidjojo, W. (2009). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Eksis*. https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00523.x

Hernon, P., & Nitecki, D. a. (2001). Service Quality: A Concept Not Fully Explored. *Library Trends*. https://doi.org/10.5539/ass.v8n13p201

Ika, A., Sulisetyawati, D., Wulandari, I. S., & Wahyuningsih, S. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan dalam Lima DImensi pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo.

Kemenkes RI. (2013). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Departemen Kesehatan RI*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Khan, Naveed Ur Rehman, U. A. A. S. (2011). Impact Of Service Quality On Customer Sarisfaction: Evidances from The Restaurant Industry In Pakistan. *Management&Marketing*.

Kotler. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. *Penerbit Erlangga*. https://doi.org/10.1074/jbc.M303084200

Krishnamurthy, R., B, D. T. M., SivaKumar, M. A. K., & Sellamuthu, D. P. (2014). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: Application of Servqual Model. *International Journal of Business and Management*, *5*(4), 117–124. https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n4p117

Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: An empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis*, *4*(4), 159–166. https://doi.org/10.18231/2394-2770.2017.0029

Ladhari, R., Ladhari, I., & Morales, M. (2011). Bank service quality: Comparing Canadian and Tunisian customer perceptions. *International Journal of Bank Marketing*, *29*(3), 224–246. https://doi.org/10.1108/02652321111117502

Lupiyoadi, R. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Martin, D., O'Neill, M., Hubbard, S., & Palmer, A. (2008). The role of emotion in explaining consumer satisfaction and future behavioural intention. *Journal of Services Marketing*. https://doi.org/10.1108/08876040810871183

Muninjaya, A. A. Gde., 2011. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC. In *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.*

Notoatmojo, S. (2010). Pengembangan Sumber daya manusia. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*. https://doi.org/10.1186/1478-4491-10-4

Nurochman, E. (2005). Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit. Retrieved from www.Fikui.or.id

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: pedoman Skripsi dan Tisis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. *Salemba Medika*. https://doi.org/10.1007/0-387-36274-6_24

Paramita, A., & Soeparmanto, P. (2006). Pelayanan kesehatan reproduksi remaja oleh Puskesmas yang wilayah kerjanya terdapat lokasi prostitusi (studi kota malang dan kabupaten tulungagung). *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (2007). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *64*(Journal of Retailing).

Permenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Menteri Kesehatan*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Porter, M. E. (2008). *Competitive Advantage (Keunggulan Bersaing): Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Tangerang: Kharisma Publishing.

Radito, T. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas, *11*(2, April 2014).

Riduwan, A. dan. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Ripha, R. W. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kelas Perawatan Dan Klasifikasi Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Murjani Sampit*. Universitas Universitas

Muhammadiyah.

Sabarguna. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Setiadi. (2013). *Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan* (2nd ed.). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sijabat, R. M. (2013). Askes, Jamsostek asked to prepare transformation. Retrieved from http://www.thejakartapost.com

Siswono, D. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Tiga Berlian Auto Finance di Jakarta*. Universitas Lampung.

Subagyo. (2012). *Marketing in Business Markets*. *Handbook of Marketing*. Jakarta: Mitra Wacana Media. https://doi.org/10.4135/9781848608283.n21

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat: ekploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta*. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Suhartanto, D. (2014). *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2000). *Statistik (Teori dan Aplikasi)* (Enam). Jakarta: Erlangga.

Surapranata, H., & Iskandar, B. P. (2013). Evaluation Of Customer Satisfaction Using Service Quality Dimention at D'Seuhah Da Lada Restaurant Int roduct

ion. *Journal of Business and Management*, *2*(1), 14–28.

Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitiab. In *1*.

Toha, M. (2007). *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tsoukatos, E., & Rand, G. K. (2006). Path analysis of perceived service quality, satisfaction and loyalty in Greek insurance. *Managing Service Quality*. https://doi.org/10.1108/09604520610686746

Umbara, D. V. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkkat Kepuasan Konsumen*. Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Wijono. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 2*. Surabaya: Airlangga University Press.

Zhou, L. (2004). A dimension-specific analysis of performance-only measurement of service quality and satisfaction in China's retail banking. *Journal of Services Marketing*, *18*(7), 534–546. https://doi.org/10.1108/08876040410561866