

## DAFTAR REFERENSI

### BUKU

- Tjiptono, F. & G. C. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed.). Andi Publisher.
- Tjiptono F, dan C. G. (2010). *Service Quality Dan Statisfaction*. Penerbit Abadi Azwar, Azrul. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Binarupa Aksara; Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Marketing Management*, The Millenium Edition.
- Levey, Samuel and Loomba, Paul, 1973, *Health Care Administration: "A Managerial Prespectiv"*. Dalam: Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta: FKUI.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran jasa. Jakarta :Salemba
- Moenir, Drs, H, A, S. 2006. "Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia". Jakarta : Bumi Aksara
- Moelong, 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Nursalam. (2001). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani, 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta:Pustaka Baru Press.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.  
Supriyanto, S. & E. (2011). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Publisher.

Pohan, I.S., 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Hal. 146, Penerbit Buku Kedokteran, EGC, Jakarta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2016). *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung

## **JURNAL**

Abdul Aziz, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Prima Di Rsup Dr. M. Djamil Padang Tahun 2012*. Skripsi, Universitas Andalas.

KepmenpanNo.63/KEP/M.PAN/7/2003.<http://ombudsman.go.id/peraturan/peraturan-presiden.html> (diakses pada 16 desember 2019 pukul 21.03 WIB)

Ayyi Puteri Pujaswari, Fadila, N., & Febiana, C. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsud Lembang. *Jurnal Menara Medika*, 3(1), 66–73.

[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2199&ved=2ahUKEwja66i\\_paDtAhU263MBHdUiAsUQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw0bUdEhasRIBe0InxidlHJo](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menamedika/article/view/2199&ved=2ahUKEwja66i_paDtAhU263MBHdUiAsUQFjAAegQIAxAB&usg=AOvVaw0bUdEhasRIBe0InxidlHJo)

Kurniati 2013. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas Iii Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar*. Skripsi,

Universitas Hasanudin

Mirah Ayu Putri Trarintya 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth( Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Di Wing Amerta Rsup Sanglah Denpasar ). Tesis. Denpasar. Universitas Udayana

Listiyana, I., & Rustiana, E. R. (2017). Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang. *Unnes Journal of Public Health*, 6(1), 53. <https://doi.org/10.15294/ujph.v6i1.11615>

Marhenta, Y. B., & Seran, K. E. (2019). Tingkat Pertama Kota Kediri Analysis of Effect of Bpjs Service Quality To Patient Satisfaction in Level I Health Facilities At Kediri City. *Wiyata*, Vol. 6 No., 1–5.

Yusuf, W., & Suparta, S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kesehatan. *JIKI Jurnal Ilmiah Kesehatan IQRA*, 9(1), 1–9.

Amary, A., & Suprayitno, S. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPT Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.

Utama, S. (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (1)

Rumengan, Debra S.S, dkk. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di

Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU, Suplemen, 5 no.*

Pertiwi Monica, H. N. (2016). *Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang*

Sumpri, M. (2015). Pelayanan Kesehatan Ruang Rawat Inap Peserta Pengguna BPJS di RSUD Soedarso Kalimantan Barat. *Publika, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara, 4 no.*

#### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Republik Indonesia. (2004). *Undang Undang RI Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial*. Kementerian Kesehatan.

Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 28 Tahun 2014*. Kementerian Kesehatan.

Undang undang RI No 24 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial.  
Jakarta : Kementerian Kesehatan.