

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 2007. Pengembangan Kurikulum Teori dan Praktik. Yogyakarta: ArRuzz Media.
- Anggraini, D. 2008. Perbandingan Kepuasan Pasien Gakin dan Pasien Umum di Unit Rawat Inap RSUD Budhi Asih Tahun 2008. Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok. Skripsi.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. Panduan Praktis Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. 2014. Panduan praktis pelayanan kebidanan & neonatal. *BPJS Kesehatan*. Available at: <https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/c2145cecc7a821fe00e19d57e67bc950.pdf>.
- Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS). 2014. Laporan Pencapaian Tujuan Pembangunan Milenium di Indonesia 2014. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan PerencanaanPembangunan Nasional (BAPPENAS).
- BPJS. 2014. Panduan dan Informasi BPJS Kesehatan Online. 2018. Panduan dan Informasi BPJS Kesehatan Online. Available at: <https://www.panduanbpjs.com/pengertian-rawat-inap-di-rumah-sakit/>. Diupload pada - Rabu, 18 April 2018
- Baros, Wan Aisyah. 2011. *Kontribusi Pengetahuan Peserta Akses Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut Dan Rawat Inap Pt Askes Tahun 2011*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Brahmbhatt, M., N. Baser and N. Joshi. 2011. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Of Patients' Perceptions Of Service Quality. *International Journal of Multidisciplinary Research* Vol.1 Issue 8, pp. 27 – 42.
- Budiastuti. 2002. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Trans Info Media.
- Budiharto. 2008. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Bustami B. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Dahlan, Sopiudin. 2010. Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika.

- Dinas Kesehatan DIY. Profil Kesehatan Provinsi Jawa Tengah 2015. Semarang: Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah.
- Depkes, Permenkes RI No. 269/MenKes/Per/III/2008, Tentang Rekam Medis dan Informasi Kesehatan. Jakarta : Depkes RI.
- Depkes, RI. 2004. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- Depkes, RI. 2005. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. 2005. R., Hendri, F., & Febri, M. 2018. Kementerian kesehatan akan tindak lanjuti hasil survey ICW, 8–9. Kementerian Kesehatan RI. Available at: <http://www.depkes.go.id/pdf.php?id=785>
- Depkes, RI. 2009. Undang-Undang No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Depkes RI
- Depkes, RI. 2009. Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta. Available at:
<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF>.
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Gunarsa, Singgih D. 2008. Psikologi Anak: Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja. Jakarta: PT BPK Gunung Mulia.
- Hendartini, Y 2012, Memetakan Berbagai Provider Jaminan Kesehatan. Peta Jalan Jaminan Kesehatan Nasional DJSN 2012-2019. Yogyakarta: Pasca UU BPJS.
- Ilahi, Muhammad Takdir. 2016. Pendidikan Inklusif: Konsep dan Aplikasi. Yogyakarta: Ar Ruzz Media. Janis, N. 2014. BPJS Kesehatan, Supply dan Demand terhadap Layanan Kesehatan. *Depkeu*, 1–8.
- Kasmir. 2004. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kemenkes RI. 2013. Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. *Departemen Kesehatan RI*, 1–75. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kemenkes RI. 2016. Profil Kesehatan Indonesia. *Profil Kesehatan Provinsi Bali*.

- Kotler, Philip. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas Jilid 1. Jakarta: PT Indeks.
- Kusumawati, P. 2013. Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Asuransi Perusahaan Dan Non Asuransi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta.
- Lapau. 2013. Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor.
- Moison, Walter dan White dalam Nooria, Widoningsih. 2008. Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman. 2008. A.et al. "Serqual : A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". Dalam *Journal of Retailing*.
- Putrawan, A., Junaid, & Suriani, C. 2016. Studi Kualitatif Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Oleh BPJS Kesehatan Di Kecamatan Tinanggea Kabupaten Konawe Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 13, 1–9.
- Pohan, Imbolo. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta: ECG.
- Pratomo, H dan Sudarti., 1986. Pedoman Usulan Penelitian Bidang Kesehatan Masyarakat. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta
- Sastroasmoro, Sudigjo., Sofyan Ismael. 2011. Dasar- dasar Metodologi Penelitian Klinis. Jakarta: Sagung Seto.
- Siagian, Karina Witari Ayu. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKK) Non Penerima Bantuan Iuran (PBI) di RSUD Sultan Sulaiman Kabupaten Serdang Bedagai. Medan: Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Supriyanto dan Ernawaty. 2010. Pemasaran Industri. Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi.
- Tjoanoto, M. T dan Kunto, Y. S. 2013. Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol.1, No. 1, 1-9.
- Trisnantoro, 2004. Perubahan Sistem Manajemen dan Pelayanan Prima. Workshop Penggunaan Konsep Farmakoekonomi untuk Pelayanan Prima di Sektor Obat. Pusat Manajemen Pelayanan Kesehatan. Universitas Gadjahmada. Yogyakarta
- Wasis. 2008. Pedoman Riset Praktis Untuk Profesi Perawat. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta: EGC.
- WHO. 2015. World Health Statistics: World Health Organization.
- Yazid. 2008. Pemasaran Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.