

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A. D. & Ramdan, M., 2007, Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat, *Jurnal Kesehatan Kartika*, **1** (1), 56-66.
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A. & Kolibu, F. K., 2015, Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado, *Pharmacon*, **4** (4), 241-243.
- Anandya, D. & Heru S., 2005, *Riset Pemasaran Prospektif & Terapan*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Anonim, 2004, *Pelatihan Asuhan Persalinan Dasar*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2008, Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/menkes/SK/II/2008, 1-2, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2014, *Pedoman Pelaksanaan BPJS Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2014, Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, BPJS Kesehatan, Jakarta.
- Anonim, 2015, Buku Pegangan Sosialisasi JKN, <http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf>, 1 Maret 2015.
- Anonim, 2016, Profil RSUD Sleman, <http://rsudsleman.slemankab.go.id/index.php/web/data/1.1>, 1 Maret 2016.
- Azwar, S., 2004, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 8, hal 43, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Baroroh, F., 2014, Evaluasi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Yogyakarta, *Pharmaciana*, **4** (2), 135-141.

- Bennet , F.J., 1987, *Diagnosa Komunitas dan Program Kesehatan*, Penerjemah Andi Harsono, Yayasan Esentia Medika, Jakarta.
- Choi, Y., & Ra, H. J., 2016, Patient Satisfaction after Total Knee Arthroplasty, *Knee Surgery & Related Research*, **28** (1), 1-2.
- Cronin, J.J. and S.A. Taylor, 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, **56**, 55-68.
- Diyah, R. N., 2005, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap kelas I, II, dan III Terhadap Pelayanan Obat di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RS Dr. Sardjito Yogyakarta, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Ferdinand, A., 2006, *Metode Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, hal 41, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gunarsa, Y. S., 2002, *Asas-Asas Psikologi Keluarga Idaman*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Hufron, A. & Supratman, 2008, Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Penumping Kota Surakarta, *BIK*, **1** (3), 119-124.
- Indriantoro & Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jacobalis, S, 1995, *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*, IRSJAM XXXVII, Jakarta.
- Koentjoro, T., 2007, *Regulasi Kesehatan di Indonesia*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, P., 1993, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 7, Diterjemahkan Oleh Adi Zakaria Arif, 5-8, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P., 1995, *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nir-Laba*, diterjemahkan oleh Ova Emilia, Edisi ketiga, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Prentice Hall Edisi Indonesia, Salemba Empat.

- Kotler & Armstrong, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, 67, Indeks, Jakarta.
- Kotler & Armstrong, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid 2, 42-122, Indeks, Jakarta.
- Lumenta, B., 1989, *Pasien: Citra, Peran, dan Perilaku*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Muninjaya, A. A. G., 2004, *Manajemen Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Mustofa, A., 2008, Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung, *FIKkes jurnal keperawatan*, 1 (2), 23-27.
- Nawawi, H., 2005, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Notoadmodjo, S., 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, hal 115-130, Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Nuraini, D., 2010, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Januari-Februari 2010, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Nurhayati, Y., 2015, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Skripsi*, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiah, Yogyakarta.
- Parasuratman, A., Zeithmal, V. A. & Berry, L. L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Marketing*, 64 (1), 12-40.
- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*, 144-154, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Potter, A. P. & Perry G. A., 2005, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, edisi 4, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Prafitri, L. D., 2012, Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Ruang Kebidanan terhadap Pelayanan Postpartum Di RSI PKU Muhammadiyah Pekalongan, *JIK*, 4 (1), 1-7.

- Prastiwi, E. N. & Ayubi, D., 2008, Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007, *Makara*, **12** (1), 42-46.
- Rahasasti, I. D. & Zulkarnaen, A. K., 2013, Tanggapan Pasien Rawat Inap Kelas I, II dan III terhadap Pelayanan Obat Di Bangsal Penyakit Dalam RSUD Kabupaten Brebes, *Majalah Farmaseutik*, **9** (1), 248-253.
- Reid&Bojanic., 2001, Kepuasan Konsumen, <http://digilib.petra.ac.id/jiunkpe/s1/hotl/2006/jiunkpe-ns-s1-2006-33400088-6080-radisson-chapter2.pdf>, Desember 2015.
- Santosa, S., 2010, *Statistik Non Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sari, D. P. & Harmawan, A., 2012, Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Servqual dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani), *J@TI Undip*, **7** (2), 95-104.
- Sarwoko, 2007, *Statistik Inferensi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sarwono, J., 2009, *Statistik Itu Mudah: Panduan Lengkap untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*, 33, 125, 205-208, Andi Offset, Yogyakarta.
- Simamora, R., 2009, *Dokumentasi Proses Keperawatan*, Jember University Press, Jember.
- Sinurat, J. & Zulkarnain, A. K., 2014, Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Hemodialisis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Majalah Farmaseutik*, **10** (1), 192-196.
- Siregar, C. J., 2004, *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*, Cetakan Pertama, Penerbit EGC, Jakarta
- Sudibyoy, S., Handayani, R. S. & Notosiswoyo, M., 2008, Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di Puskesmas (Analisa Data SKRT 2004), *Bul. Penel. Kesehatan*, **36** (3), 135-144.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 80-81, 85, 142, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Supriyanto S., dan M. Ernawati, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Andi, Yogyakarta.
- Suryawati, C., 2004, Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian, *JMPK*, **7** (4), 189-190.
- Tjiptono, F., 2001, *Strategi Pemasaran*, 101, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2004, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Tjiptono, F. & Chandra G., 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, 121, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, 85, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Trisnantoro, L., 2006, *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Utama, A., 2003, Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten, *OPSI*, **1** (2), 96-110.
- Wijono, D, 1999, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Airlangga University Press, Surabaya.
- Yuniarti, S., 2015, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak, *Skripsi*, Universitas Tanjungpura, Pontianak.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J., 2003, *Service Marketing*, Int'l Edition, 86, McGraw Hill Inc, New York.