

## DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S, 2007, Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, **22**(4), 263-273
- Anonim, 2014<sup>a</sup>, <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/11>, diakses pada tanggal 13 Maret 2016
- Anonim, 2014<sup>b</sup>, *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional Nomor 1 Tahun 2014*, Jakarta
- Anonim, 2014<sup>c</sup>, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014*, Jakarta
- Anonim, 2014<sup>d</sup>, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014*, Jakarta
- Anonim, 2014<sup>e</sup>, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014*, Jakarta
- Anonim, 2009, *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009*, Jakarta
- Anonim, 2016, <http://rsudsleman.slemankab.go.id/index.php/web/data/1.1>, diakses pada tanggal 13 Maret 2016
- Azwar, S., 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Barata, A. A., 2006, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Ghozali, I., 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Jasfar, F., 2005, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Cetakan pertama, Ghalia Indonesia, Bogor
- Kotler, P., 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Intermedia, Jakarta
- Kotler, P., 2000, *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny ), Prentice-Hall Inc, New Jersey
- Kotler, P., 2003, *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey
- Kotler, P., 2006, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas Jilid I, Prentice Hall International Inc., New Jersey
- Kotler, P., 2012, *Principles of Marketing*, 14<sup>th</sup> Edition, Prentice Hall Int'l, New Jersey

- Leonard, K.L., 2008. Is Patient Satisfaction Sensitive to Changes in The Quality Of Care? An Exploitation Of The Hawthorne Effect. *Journal of Health Economics*, **27**(2), 444-459
- Lovelock, C.H., dan Wright, L.K., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, kelompok Gramedia, Jakarta
- Lumenta, B., 1989, *Pelayanan Medis, Citra, Konflik dan Harapan*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, A., 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Murti, B., 2006, *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kualitatif dan Penelitian Kuantitatif di Bidang Kesehatan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Murti, A., Deshpande, A. and Srivastava, N., 2013. Service quality, customer (patient) satisfaction and behavioural intention in health care services: exploring the Indian perspective. *Journal of Health Management*, **15**(1), 29-44.
- Nawawi, H., 1995, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, 117-119, 128-129, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Nuraini, D., 2010, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Periode Januari – Februari 2010, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1994, Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, **58**(1), 111–124
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1988, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, **64**(1), 12-40
- Pratomo, F. A., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSU Rajawali Citra Kabupaten Bantul Periode Februari-April 2012, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada
- Priyatno, D., 2012, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Sampurno, 2010, *Manajemen Farmasi*, Penerbit Mahenoko, Yogyakarta
- Sarjono, H., dan Julianita, W., 2013, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta

- Santoso, S.,2000, *SPSS Statistik Parametrik*, 42-43, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Siregar,C.J.P. dan Amalia,2004, *Farmasi Rumah Sakit: Teori dan Penerapan*, 8-10, EGC, Jakarta
- Stefan, M.M., Redjeki, S., & Susilo, W. H., 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Artikel Ilmiah*, Prodi S1 Keperawatan STIKES Sint Carolus Jakarta, 1-17
- Suciningrum, T. ,2004, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Rawat Inap RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan, *Tesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang
- Sugiyono,2004,*Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung
- Supranto, J.,2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, 3-5, 10-13, Rineka Cipta, Jakarta
- Suryawati, C.,2004, Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian), *JMPK*,7(4), 189-194
- Wijayanti,L.P., 2009, Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, <https://www.researchgate.net/publication/277215010>, diakses pada tanggal 10 Maret 2016
- Wijono, D.,2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Universitas Airlangga, 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 Tahun 2015,*ProNers*, 3(1).
- Zeithaml, V.A. and Bitner, Mary Jo,2000, *Service Marketing* Edition 1, McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York
- Zaini, R. , 2001, *Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*, Jakarta cit. Stefan, M.M., Redjeki, Sri, & Susilo, W. H., 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Artikel Ilmiah*, Prodi S1 Keperawatan STIKES Sint Carolus Jakarta, 1-17