

## DAFTAR PUSTAKA

- Aksan, H.A.D., Ergin, I., & Ocek, Z. (2010). The change in capacity and services delivery at public and private hospital in Turkey: A closer look at regional differences. *BMC Health Services Research*, 10(1), 300. BioMed Central Ltd. doi: 10.1186/1472-6963-10-300.
- Anderson, R & Joanna K. (2009). *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Company. Cambrige.
- Anjaryani, W.D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, Tesis Magister Promosi Kesehatan. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Azwar, A., (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Aplikasi, Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah. Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Breslow, L. (2002). *Encyclopedia Of Publik Health*, New York: Macmilan Refference USA.
- Carmel, S., (1985). Satisfaction With Hospitalization a Comperative Analysis of hree Type of Services, *Soc Sci Med*, 21 (11): 1243-1249.
- Departemen Kesehatan, (1999). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Edisi 2 Cetakan ke lima, Depkes, Jakarta.
- Departemen Kesehatan R.I. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan*.
- Departemen Kesehatan R.I. (2010). *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan R.I. (2010). *Buku PWS Bab I Pendahuluan*. Jakarta.
- Donabedian, A. (1998). The Quality of Care How Can It Be Assessed? *JAMA: the journal of the American Medical Association*, 269(12), 1 of 6.
- Eggleston, K., Lu, M., Li, C., Wang, J., Yang, Z., Zhang, J., & Quan, H. (2010). Comparing Public and Private Hospitals in China: Evidence from Guangdong. *BMC health services research*, 10(76), 1 of 11.
- Fernández-castillo, A. & Vilchez-lara, M. J. (2012). Satisfaction With Hospitalization Scale: Adaptation And Psychometric Properties. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 20(2), 383–400.

- Fitzpatriick, R. (1991) Surveys of Patient Satisfactions: Important General Consideration. *British Medical Journal*, 302, pp.887-889.
- Gunarsa, Singgih.(2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Guwandi. (1996). *Dokter, Pasien, Hukun*. Balai Penerbit Fakultas Kedokteran, Universitas Indonesia. Jakarta.
- Hamilton, L.C. (2012). *Statistics with STATA version 12*. (M.Taylor,Ed.) (eighth edi., Vol.2,p.1). America: Richard stratton.
- Handayani,P.W.,Hidayanto, A. N., Sandhyaduhita, P.I,Kasiyah &Ayuningtyas, D. (2014). Strategic hospital services quality analysis Indonesia. *Journal homepage* [www.elsevier.com/locate/eswa./dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.06](http://www.elsevier.com/locate/eswa./dx.doi.org/10.1016/j.eswa.2014.11.06)
- Herlinah.S.A.,(2013). Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak. *Jurnal SI Ilmu Administarsi Negara* Volume 2 Nomor 2, Agustus 2013.
- Iezzoni, Lisa I, Michael DP (2012). *Patient's Perspective: Hard Lessons from a Long Hospital Stay*. American Journal of Nursing, volume 112, April 2012
- Jacobalis, S. (1990). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta, Indonesia: Citra Windu Satria.
- Kementerian Kesehatan, R.I. (2011) Juknis SIRS (Sistem Informasi Rumah Sakit). Available frim : <http://www.buk.depkes.go.id>
- Kondilis, E., Gavana, M., Giannakopoulos, S., Smrynakis, E., Dombros,N., & Benos, A. (2001). Payments and Quality of Care in Private for-profit and Public Hospital in Greece. *BMC Health Services Research*, 11 (1) 234.BioMed Central Ltd. doi 10.1186/1472-6963-11-234.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Management* , Millenium Edition. In *A Framework for Marketing Management* (Tenth Edit., p. 1 of 456). Boston,: Pearson Custom.
- Kusmana.M,. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Maskin Rawat Inap Kelas III Terhadap Pelayanan Unit Program Askeskin di RSUD Tangerang. Tesis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Lubis, A. N. (2008). *Pengaruh Consumer Education dan Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap* (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Medan), 355–369.

- Lumenta,B. (1999). Pasien, Citra, Peran dan Perilaku. Kanisus. Yogyakarta.
- Mc Dermott, C and Stock, G.N. (2007). Hospital operations and length of stay performance. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol.27 Iss:9 pp.1020-1042.
- Miennarni, L. (2004). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Keputusan Konsumen Memanfaatkan Rawat Inap RSUD Marabahan. Tesis. Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Nofitasari, S,T,. & Mahawati,E. (2010). Analisis Lama Perawatan (LOS) Partus Seksio Caesarea pada Pasien Jamkesmas Rawat Inap Berdasarkan Ina-Cbg's di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Notoatmodjo, S., (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nurrizka, R., H. & Saputra, W., (2011). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*.Vol 14 No.1 Maret 2011.
- Oljira, L., & Gebre-Selassie, S. (2001). Satisfaction With Outpatient Health Service at Jimma Hospital. *Etiop J Health Dev*, 15(3), 1 of 6.
- Oroh,M.E., Rompas,S., Pondag.L. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985a). Model Service Its Quality and Implications for Future. *Journal of Marketing Research*, 49(41).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985b). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 48, 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Leonard L. Berry. (1988). SERVQUAL- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Understanding Customer Expectations of Service, 39.

- Peabody, J. W., Taguiwalo, M. M., Robalino, D. A., & Frenk, J. (2001). *Improving the Quality of Care in Developing Countries*. (et al. Jamison DT, Breman JG, Measham AR, Ed.) (Disease Co.,p.1 of 16). Washington, DC : World Bank, DC.
- Peraturan Presiden. (2013). Jaminan Kesehatan Nomor 12 Tahun 2013. Jakarta, Indonesia.
- Pohan.I.S, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC.Cetakan I. Jakarta
- Pourreza.A., Khabiri, R., Foroushani. A., Sari. A., Arab. M., & Kavosi.Z., (2011). Helath care seeking behavior in Tehran, *Islamic Republic of Iran. World Applied Sciences Journal*.14:1190-1197.
- Purwandari,S,I,& Maharni,C.(2014). Analisis Sikap Pekerja Informal Non PBI Yang Belum Terdaftar Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 2014 Di Kabupaten Brebes. *Unnes Journal of Public Health*. UJPH 4(2).
- Rai.,N.,K., (2001). Kebijakan Pembangunan Kesehatan Indonesia Bagian Timur. *Media Litbangkes* Vol.1. No.04/2001.
- Ramez, W., (2014). Comparing Patient's Satisfactions Towered service Quality of Public and Private Hospital in Bahrain. *International Business and Management*, 8: 72-81.
- Ristrini. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2005; Vol. 08 No.01
- Safitri, M. M., & Kun, K. (2012). Analisa Deskriptif Lama Perawatan (Los) Pasien Rawat Inap Jamkesmas pada Kasus Penyakit Kanker Payudara (Ca Mammae) Dengan Tindakan Mastektomi yang Dirawat di RSUD Sultan Agung.
- Setyowati, T., & Lubis, A., (2003). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (Susenas 2001). *Buletin Penelitian Kesehatan*. Vol 31 No.4 .177-185.
- Sihombing, D. & Yuristianti, G., (2000). *Jayawijaya WATCH Project Helath Section*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta.
- Simbolon, D. (2006). Kelangsungan Hidup Bayi di Perkotaan dan Pedesaan Indonesia. *Jurnal Kesehatan masyarakat*, Vol.1 No 1.

- Strauss, J & Beegle,K. (2009). *The Fourth Wave of the Indonesia Family Life Survey*, Wave 3 Volume 2. RAND Labor and Population Working Paper Series.
- Sudra, R.,I. (2010). *Statistik Rumah Sakit*. Yogyakarta.Graha Ilmu.
- Suprianto,S & Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi Yogyakarta.
- Suryawati, C. (2004). Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis Dan Penerapannya Pada Penelitian). *JMPK*, 7(4), 1 of 49.
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhiah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9(4), 177–184.
- Syamsiah, N. (2009). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai yang Dirasakan Pelanggan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di RSUP Dokter Karyadi Semarang. Tesis, Universitas Diponegoro.
- Tengilimoglu, D., Kisa, A., & Dziegielewski, S. F. (1999). Patient Satisfaction In Turkey: Differences Between Public. *Journal Of Community Health*.
- Tjiptono, F. (2001). *Startegi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnantoro,L,. (2005). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Wartawan, I. W. (2012). Analisis Lama Hari Rawat Pasien Yang Menjalani Pembedahan Di Ruang Rawat Inap Bedah Kelas III RSUP Sanglah Denpasar
- Wijono, D. (1997). *Manajemen kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wong, E. L. Y., Leung, M. C. M., Cheung, A. W. L., Yam, C. H. K., Yeoh, E. K., & Griffiths, S. (2011). A Population-Based Survey Using PPE-15: Relationship of Care Aspects to Patient Satisfaction in Hong Kong. *International Journal for Quality in Health Care*, 23(June), 390–396.
- Wylianty,. (2005). Karakteristik Pasien dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Bagian Umum Rumah Sakit Sentra Medika. Tesis Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Yuniarta,E. (2011). Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent Di Bagian Bedah RSUP Dr Kariadi Semarang. Karya Tulis Program Pendidikan Sarjana Kedokteran UNDIP, Semarang.