

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., 2004. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Balai Latihan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Provinsi Nanggroe Aceh Darusalam* tesis S2 promokes UGM.
- Azwar, A., 1996. *Pengantar administrasi kesehatan* ketiga., Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S., 2015. *Penyusunan skala psikologi* Edisi 2., Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- BR.S.Brahmana, F., 2008. *Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan instalasi rawat jalan di rsu indrasari rengat dan puskesmas Pekan Heran kabupaten Indragiri Hulu* tesis S2 KMPK UGM.
- Chakravarty, A., 2011. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India*, 67(3), pp.221–224. Available at: <[http://dx.doi.org/10.1016/S0377-1237\(11\)60045-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2)>.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A., 1994. Servperf versus servqual: Reconciling Performance-Based and Measurement of Service Quality. *journal of marketing*, pp.125–132.
- Ghosh, S., 2015. Socio-economic Patterns in Inpatient Care Utilisation in India : Is the Income Effect Withering ? *Margin-The journal of Applied Economic Research* 9:1(2015):39-60 Sage Publications, 1, pp.39–60.
- Handoko Riwidikdo, 2012. *Statistik Kesehatan* keempat., Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Herlambang, S., 2016. *Manajemen pelayanan kesehatan Rumah Sakit I.*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Irfan, S.M., Ijaz, A. & Farooq, M.M., 2012. Patient Satisfaction and Service Quality of Public Hospitals in Pakistan : An Empirical Assessment. *Middle - East Journal of Scientific Research* 12(6):870-877,2012, 12(6), pp.870–877.
- Jati, B.K., 2011. *Persepsi pasien atau keluarganya terhadap mutu pelayanan unit gawat darurat RSUD Budhi Asih Jakarta* tesis S2 MMR UGM.
- Jacobalis & Samsi, 2000. *Beberapa Teknik dalam Manajmen Mutu*, Yogyakarta: Manajemen Rumah Sakit.
- Kemenkes, 2011. *Sistem Informasi Rumah Sakit.*, Jakarta: Depkes RI.

Kemenkes, 2013. *Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan*, Jakarta.

Koentjoro, T., 2011. *Regulasi kesehatan di Indonesia* edisi revi., Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

Kotler, P. & Keller, K.L., 2009. *Manajemen Pemasaran* 13th ed. A. Maulana & W. Hardani, eds., Erlangga.

Lemeshow, S. et al., 1997. *Besar sampel dalam penelitian kesehatan* bahasa Ind., Yogyakarta: Gadjah Madah University Press.

Mehta, S., 2011. Service Quality as Predictor of Patient Satisfaction: A Study of the Health Care Sector. *Journal of Health Management*, 13(2), pp.211–229. Available at: <http://jhm.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/097206341101300206> [Accessed February 29, 2016].

Muhibbin Syah, 2014. *Psikologi pendidikan* Edisi revi., Bandung: Remaja Rodakarya.

Mukti, A.G., 2007. *Strategi terkini peningkatan mutu pelayanan kesehatan I*, Yogyakarta: Karya Husada Mukti.

Notoatmodjo, S., 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan* 2nd ed., Jakarta: Rineka Cipta.

Pamjaki, 2014. *Modul pamjaki Managed Care Bagian A* 2014th ed., Jakarta: Pamjaki.

Pemerintah RI, 2004. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.

Pemerintah RI, 2009. *UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*, Jakarta.

Pratiwi, A.E., 2012. *Minat pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta program jaminan kesehatan Bali mandara tesis S2 KP-MAK UGM*.

Purwanto, K., 2008. *Persepsi pasien askeskin dan askes terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas kota Tais kabupaten Bengkulu Selatan Prov Bengkulu tesis S2 Pelayanan dan manajemen pelayanan kesehatan UGM*.

Ralin, R., 2004. *Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Ulin Banjarmasin tesis S2 MMR UGM*.

RSUD.Dr.M.Yunus Bengkulu, 2014. *Profil RSUD.Dr.M.Yunus Bengkulu*, Bengkulu.

- Scheppers, E., 2006. Potential barriers to the use of health services among ethnic minorities: a review. *Family Practice - an international journal*, 23(3), pp.325–348. Available at: <<http://www.fampra.oxfordjournals.org/cgi/doi/10.1093/fampra/cmi113>> [Accessed September 18, 2015].
- Sugiyono, 2014. *Cara mudah menyusun skripsi, tesis, dan disertasi Ke-2*, ed., Bandung: Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D ke-13th ed.*, Bandung: Alfabeta, Bandung.
- Sulistyorini, A., 2010. Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Pemerintah dan Swasta di Kabupaten Sleman.
- Sunyoto, D., 2012. *Validitas dan reliabilitas I*, Yogyakarta: Nuha Medika.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa I*, Yogyakarta: C.V. Andi Offset.
- Trisnantoro, L., 2015. *Memahami penggunaan ilmu ekonomi dalam manajemen rumah sakit Juni 2015.*, Yogyakarta: Gadjah Madah University Press.
- Usman, H. & Akbar, P.S., 2014. *Metodelogi penelitian sosial edisi kedua*, Jakarta: Bumi Aksara.
- W.Sarwono, S., 2014. *Pengantar psikologi umum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wijiati, 2010. *Utilization review pasien jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) Rawat Inap Di RSUD dr.H.Soemarno Sasroatmodjo Kuala Kapuas tesis KPMMAK UGM*.
- Yusrizal, 2013. *Pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta jamsoskes Sumatera Selatan Semesta di Puskmas Kabupaten Muara Enim tesis S2 KP-MAK UGM*.
- Zhang, X. et al., 2015. Socioeconomic inequities in health care utilization in China. *Asia-Pacific journal of public health / Asia-Pacific Academic Consortium for Public Health*, 27(4), pp.429–38. Available at: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25563350>> [Accessed February 28, 2016].