

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James E, 2009, *Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition*, Boston: Houghton Mifflin Company
- Andriyani, A, 2017, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance* 2(1) February 2017 (45-52).
- Anies, 2007, *Mengatasi Gangguan Kesehatan Masyarakat Akibat Radiasi Elektromagnetik dengan Manajemen Berbasis Lingkungan*. Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. Semarang.
- Asyhadie, Z, 2011, *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, Mataram: Rajawali Pers.
- Azwar, A, 2009, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Burhanudin, 2016, Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS. *JURNAL MKMI*, Vol. 12 No. 1, Maret 2016.
- BPJS, 2015, *Profil BPJS. Kesehatan*. Unggul [on line] accessed 1 Februari 2016 Available at www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs
- _____, 2015, *Pedoman Pengurusan Anggota Baru BPJS*. Jakarta
- _____, 2017, *INFO BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan
- Depkes RI, 2009, *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. <http://www.depkes.go.id>.
- Ghozali, I, 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : UNDIP.
- Girhani, E, 2014, Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soediran Mangun Soemarso Wonogiri. *Skripsi* (tidak dipublikasikan). Surakarta: USS.
- Gunarso, Singgih D., 2008, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja* .Jakarta Pusat: BPK Gunung Mulia
- Handoko, H, 2008, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Hasibuan, Malayu. S.P, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. BumiAksara. Jakarta.

- Hastuti SKW, Mudayana AA, Nurdhila AP, dan Hadiyatma D, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Volume 11, Issue 2, September 2017, pp. 161 ~ 168.
- Haryanti, 2010, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Haryanto, O dan Ollivia, 2009, Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Vo. 14, Agustus 2009.
- Hastuti, dkk, 2017, Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Volume 11, Issue 2, September 2017, pp. 165 ~ 173.
- Hazfiarini A dan Ernawaty, 2016, Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. Volume 4 Nomor 2 Juli- Desember 2016. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Surabaya: Universitas Airlangga.
- JUKE & Joko Wijoko, 2009, *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta. Citra Windu Satria
- Kotler, P and Amstrong G, 2008, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi Indonesia, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip, 2010, *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta.
- Mote, 2008, *Analisis IKM terhadap pelayanan publik di puskesmas Ngresep Semarang*. [Tesis]. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Muninjaya, A. A. G, 2012, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nawawi, H., 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ningrum dan Razif, 2014, Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. *JOM FISIP*. Vol. 2 No. 2 Oktober 2015.

- Notoatmodjo, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2010, *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 2012, *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pangerapan DT, Labora OE, Jopy M, 2018, Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD GMM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal KEDOKTERAN KLINIK (JKK)*, Volume 2 No 1 , Januari - Maret 2018.
- Pohan, I, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rangkuti, F, 2009, *Riset Pemasaran*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, Heru, 2010, Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Medan: FIK USU.
- Saputra, M., 2015, Program Jaminan Kesehatan Nasional dari Aspek Sumber Daya Manusia Pelaksana Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Program Studi Kesehatan Masyarakat*, Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin.
- Setiadi, 2007, *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suharsimi, A, 2008, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunaryo, 2008, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, F, 2008, *Manajemen Pelayananan Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, 2008, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahyudi, B., 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita
- Wijono, D, 2009, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1. Surabaya: Airlangga University Press.

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. *Naskah Publikasi*. Program Studi Keperawatan. FK. Universitas Tanjungpura Pontianak.