

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. dan Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternative. Structural Equation Modelling (SEM)* dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta.
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Selera Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Alwy, ST Nurul Aliyah. (2018). “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar)”. *Tesis*. Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ariningtyas, Yosi Arum. (2014). “Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS dan Non BPJS di Ruang Nifas Rumah Sakit Umum Kediri Jawa Timur”. *Tesis*. Magister Kebidanan FIK Universitas Aisyiyah Yogyakarta
- Arnindiah, Nanda dan Dian Safriantini. (2016).” Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. *Jurnal Kesehatan*. Vol. 11. No. 2. Desember 2018.
- Ayuningrum, H., Immas, P., & Dewi, R. S. (2013). Rumah Sakit Islam Kota Magelang Pendahuluan.
- Biro Riset BUMN Center LM FEUI. (2012). *Analisis Potensi Layanan Kesehatan Indonesia*. Depok: LMFE Universitas Indonesia.
- Bitjoli, V. O., & Buanasari, A. (2019). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Dan Non BPJS Di RSUD Tobelo, 7.
- Bu’ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika Sains (JPMS)*, 1(1), 18–22.
- Chen, Qinyu *dkk.* (2018). “The Association Between Patient Satisfaction and Patient-Reported Health Outcomes”, *Journal of Patient Experience* 1-9.
- Chriswardani, Suryawati & Dharminto & Zahroh, S. (2006). Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 4(9), 177–184.

- Darwati, Lilik. (2018). "Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur". *Journal for Quality in Women's Health* Vol. 1 No. 2 September 2018.
- De Jager, J.W dkk. (2010). "Delivering Quality Service To In- And Out-Patients In A South African Public Hospital". *African Journal of Business Management* Vol. 4 (2), pp. 133-139, February, 2010.
- Fitriyanah, E., Noer'aini, I., & Utomo, T. P. (2015). Perbedaan tingkat kepuasan pasien bpjs dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 1–27.
- Gustini, Eva. (2010). *Perbandingan Kepuasan Pasien Jamkesmas dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Sindang Laya Kabupaten Tangerang Tahun 2010*. FKM UI, Depok.
- Handini, Indira Probo dan Djazuly Chalidyanto. (2015). "Customer Gap Pelayanan BPJS Kesehatan Center". *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* Volume 3 Nomor 2 Juli-Desember 2015.
- Ismono, Eko. (2004). *Analisis Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan, terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap*. Thesis, Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Istijanto. (2015). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Indonesia: Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khattak, Afshan dkk. (2012). "Patient Satisfaction—A Comparison Between Public & Private Hospitals of Peshawar", *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine & Public Health* Vol. 4 No. 5 (2012).
- Kotler, Phillip. (2016). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, dan Daniel Budi Wibowo. (2018). *Tantangan Pertumbuhan Industri Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. INDO-HCF, Jakarta.
- Laksana, F., (2004). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. STIE Pasim, Bandung.
- Lestari, Wijayanti Puji, dkk. (2008). "Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul". *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.

- Moenir, HAS. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Muliatsih, Catur Y. (2009). “Pengaruh Motivasi Berprestasi, Budaya Organisasi, Iklim Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Banyumas”. *Tesis*. Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Murdewanti, Evi Sihan dan Vetty Yulianty. (2015). “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Umum, dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Unit Rawat Jalan RS Tugu Ibu pada Bulan Mei Tahun 2014”, *Jurnal Penelitian FKM UI*.
- Mustika, D., & Sari, K. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarta Tahun, 5, 147–152.
- Nahla, Andi P. (2017). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar*. FKM Universitas Hasanuddin Makassar.
- Novitasari, A., Hidayat, M., & Kaporina, A. (2014). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Kedokteran Muhammadiyah*, 3(1).
- Nurkholiq, Suharto, Julianti, dan Margawati. (2011). “Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum dengan Pengguna Kartu ASKES di Pelayanan Dokter Keluarga PT. Askes”. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Profesional*. Salemba Medika, Jakarta.
- Pertiwi, Aisah Ayu. (2016). “Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta”. *Tesis*. Sekolah Pascasarjana UMS Surakarta.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Pontolumiju, Balerina Juul Plandrina. (2005). “Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Bersalin Sayang Ibu Kota Balikpapan”. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Rasinah. (2010). “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Pada Rumah Sakit Umum Purbowangi di Kabupaten Kebumen”. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rotty, Sandra J.L. (2016). “Komparasi Kinerja Layanan Kesehatan Pada Puskesmas Rawat Inap Dengan Rawat Jalan di Kabupaten Minahasa Utara”. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 4 No. 2.
- Ruyter, Ko de and Josee Bloemer, (1999), *Customer Loyalty in Extended Service Settings The Interaction Between Satisfaction, Value Attainment and Positive Mood*, International Journal of Service Industry Management, Vol. 10 No. 3, MCB University Press, USA.
- Saleh, Z., (2012). “Pengaruh Ronda Keperawatan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda”. *Tesis*. Pascasarjana Universitas Indonesia
- Saputri, Febrilia Laita dkk. (2013). “Analisis Kualitas Pelayanan Askes di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kudus”. Universitas Diponegoro Semarang
- Sari, P. Ambar. (2015). “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Dengan Pasien Umum di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri”. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Setiawan, Prabowo. (2014), “Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Umum Dengan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Penerima Bantuan Iuran (JKN – PBI) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Nguter Sukoharjo”. *Tesis*. UMS Surakarta.
- Shan, L. dkk. (2016). “Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care”. *Journal Plos One* 11 (10).
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. (2009). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sulistiyanto, Bambang P. (2010). “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Status Pasien di Rumah Sakit Sariningsih Bandung”. *Tesis*. Program Pascasarjana, Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

- Supartiningsih, Solichah. (2017). "Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan". *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, April 2017.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- Supranto. J., (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Supriyanto & Ernawaty (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Andi, Yogyakarta.
- Suryawati, Chriswardani. "Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya Pada Penelitian)". *JMPK* Vol. 07 No. 04 Desember 2004.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta.
- Umar, Hussein. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Widyatmoko, Andy. (2014). "Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun". Universitas Diponegoro Semarang.
- Wijaya., M.A., & Rantung, G.A. (2015). "*Persepsi Pasien Terhadap Perawat Profesional*". Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia