

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku dan Jurnal

- Ahmad Rizkita Fajaruddin. 2016. "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu Jaminan BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupater Gresik"
- Aminilia Aminilia, Sri Widodo. 2017. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS Di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta"
- Anna Octavina Triaryani. 2017. "Pelaksanaan Proyek Operasi Nasional Agraria (Prona) Di Desa Tinggarjaya Kecamatan Jatilawang Kabupaten Banyumas Tahun 2016"
- Arief. 2007. Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan. Malang: Bayu Media Publishing.
- Azwar, H. 1996. Manajemen Pelaynan Kesehatan. Jakarta: Benacipta.
- Bangun, Wilson. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga.Jakarta
- Basiya, R., dan Rozak, H. A., 2012. Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah. *Dinamika Kepariwisata* Vol.XI No. 2, Oktober, Hal. 1-12
- Bernardin dan Russel, 2003. *Human Resources Management*. McGraw Hill, New York
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Dr. P. Srinivas Rao, Dr. Padma Charan Sahu. 2013. "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Industry".
- Ehsan Zarei, Abbas Daneshkohan, Behrouz Pouragha, Sima Marzban, Mohammad Arab. 2014. "An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran".
- Fandy Tjiptono, 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Febrianti, Evi, Iwan Eko Setyawan dan SIenny Thio. 2007. "Analisis Harapan dan Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Website Hotel Bintang Lima di Surabaya. "Jurnal Manajemen Perhotelan. Vol.3 (September), 102-113.
- Fuzna Elsa Ulinuha. 2014. "Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Medika Semarang"
- Gibson, Ivancevich, Donnely, 1997. *Organizations (Terjemahan)*, Cetakan Keempat, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Gibson James L., *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, International Edition, New York: McGraw-Hill Companies, 2006.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif)*. UII Press: Yogyakarta.
- Irawan, Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pasien*, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Isna, Alizar dan Wanto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. STAIN Press: Purwokerto.
- Jasfar, Farid. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Penerbit: PT. Gahlia Indonesia. Bogor.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*. 11st edition. Prentice Hall, New Jersey
- Lemeshow, Stanley, David W. Hosmer J, Janeile Klar & Stephen K. Lwanga. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Mubbsher Munawar Khan, Mariam Fasih. 2014. "Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector".
- Muladi, H. 2005. *Hak Asasi Manusia: Hakekat, Konsep dan Implikasinya dalam Perspektif Hukum dan Masyarakat*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Niken Kusuma Astuti, Wisnu Kundarto. 2018. "Analisis Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit UNS"
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standard Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Halaman 2.
- Rinaldi, Runi. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik*. Vol 1. No 1.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol;. 49 (Fall), pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. 1988, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta; Bandung.
- Prasastono, N., & Pradapa, S. Y. F. 2012. "Kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi". *Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata*, 11(2).
- Rendy Aditya Putra Armanda. 2016. "Analisis Kepuasan Masyarakat Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Tegal Selatan"

- Rila Rindi Antina. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep"
- Rivai, Veithzal. 2008. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada.
- Robbins Stephen P. 2011. *Organizational Behavior (Terjemahan) Jilid 1, Edisi Kedelapan*, PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- Sabarguna, Boy Subirosa. 2011. *Peningkatan Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: SalembaMedika
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen Informasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Malang. Aditiya Publishing. Hal 45
- Sedarmayanti. 2001. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Simamora. Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES: Jakarta.
- Soetjipto. Budi, W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan, Tahun XXVI, No 01, Januari, Jakarta
- Sri Rahayu. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan"
- Sri Siswati. 2016. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar"
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Andi, Yogyakarta
- Xiangrui Meng. *Scalable Simple Random Sampling and Stratified Sampling*. LinkedIn Corporation, Mountain View, USA
- Yosi Arum Ariningtyas. 2017. "Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS Dan Non BPJS"
- Yusuf Alfiandhika Wiguna. 2018. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ir.Soekarno Sukoharjo"

### Sumber Lain

1. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H ayat (1)
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Tahun 1964 No.18 Tentang Wajib Kerja Tenaga Para Medis Pasal 1
4. Dinkes Jateng. 2006. Keputusan menteri kesehatan republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004. Dinkes Jateng.
5. “Gambaran Umum Kabupaten Banyumas “  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/09/20/jumlah-penduduk-kabupaten-banyumas-178-juta-jiwa-pada-2020> , diakses pada 10 Januari 2022 pukul 17.13.
6. “Data Jumlah Pengunjung Pasien BPJS Pada Tahun 2016 Sampai 2021”  
[www.rsmargono.go.id](http://www.rsmargono.go.id) , diakses pada 12 Januari 2022 pukul 15.28.
7. “Profile RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto”  
<https://www.google.com/search?q=gambaran+umum+rsud+prof+dr+margono+soekarjo+purwokerto&oq=gambaran+umum+rsud+prof+dr+margono&aqs=chrome.1.69i57j33i22i29i30.9239j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8> , diakses pada 13 Januari 2022 pukul 16.45.