

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, edisi kedua, Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Aer Sondari, Bambang Budi Raharjo. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA*. 1 (1) 2017.
- Anggraini Lulu Dian, Panji Deoranto, Dhita Morita Ikasari, 2016. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index The Analysis Of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*. Vol 4 No 2 Hal 74 – 81
- Anoraga, Pandji, 2014, *Manajemen Bisnis*, Edisi Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction* dalam *Jurnal Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal. 25-30. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi*. Edisi Pertama. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Atma Deharja, Fitriana Putri, Ludvi Oktaviotika Nasikhatul Ikawangi. 2017. Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode Servqual, Csi Dan Ipa Di Klinik Dr. M. Suherman (Analysis Of Bpjs Outpatient Satisfaction With Servqual, CSI And IPA Method In Clinic DR. M. Suherman Jember). *Jurnal Kesehatan*. Vol. 5. No. 2. Mei – Agustus 2017.
- Balthasar Elu. 2004. *Strategi Manajemen Pemasaran Jasa Kesehatan*. Jakarta: *Manajemen Usahawan Indonesia* No.06/TH.XXXIII Juni 2004.
- Calvin Nathanael, Vonny N.S. Wowor, Michael A. Leman. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Tingkat III 07.06.01 Robert Wolter Monginsidi Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan Bulan Agustus 2015. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT* Vol. 5 No. 2 MEI 2016 ISSN 2302 – 2493.
- Caruana, Albert. 1998. The Effect of Internal Marketing on Organizational Commitment among Retail Bank Managers. *International Journal of Bank Marketing* 16/3: 108-116.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Cooper, and Schindler, PS. 2014. *Business Research Methods* (12 th edition). McGraw-Hill : New York.

- Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan. 1992. Dirjen Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta.
- Donabedian, A. 1990. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation*, Nancy O.Graham (Ed), Second Edition, Rockville Maryland, An Aspen Publication.1990.
- Djojodibroto Darmanto. 1997. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta. Penerbit Hipokrates:131-137.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Vinchristo Publication. Bogor
- Goetssch, David L and Davis, Stanley B. 2006. *Manajemen Mutu Total*. Penerbit PT Prenhalindo. Jakarta.
- Gunarsa, Singgih D, dkk. 2008. *Psikologi Perawatan*, Gunung Mulia, Jakarta.
- Haryanto Aris Tri dan Joko Suranto. 2012. Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonogiri). *Transformasi*. Vol.XIV No 22 Tahun 2012.
- Jacobalis, S. 2005. *Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar*, Citra Windu Satria. Jakarta
- Jacobalis, S.2005. *Beberapa Teknik Dalam Manajemen Mutu*, Materi Kuliah Magister Manajemen RS Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Krajewski, Lee J. and Larry P. Ritzman. 2016. *Operations Management : Strategy and Analysis*. 5th Edition . Addison-Wesley Publishing Company. Inc
- Mastur Muhammad Ibnu, Mahma Matahari. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rumah Sakit Dengan Metoda Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Index. *Teknoin*. Vol. 22 No. 4 Desember 2016 : 276-286
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Koordinasi Manfaat Dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional, Direktur Jenderal, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Republik Indonesia. Jakarta

- Puspitasari, R. 2013. *Kepuasan Pasien Jamsoskes Terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jember Klinik dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Politeknik Negeri Jember.
- Rahayu, I. 2016. *Sistem Pendukung Keputusan untuk Menganalisa Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Render Barry & Heizer, Jay 2015. *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi. 11. Salemba Empat. Jakarta.
- RSUD Prof Dr Margono Soekarjo Purwokerto. 2018. *Rencana Strategis Rumah Sakit Margono Soekarjo*. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (studi kasus rumah sakit x (lean service dan service performance)*. Prodi Teknik Industri Fakultas Saintek, UIN Sunan Kalijaga . Vol 11. No. 2. Hal 117-242.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Pustaka LP3ES Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet, Bandung.
- Suryawati Chriswardani, Dharminto, Zahroh Shaluhayah. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah (Developing Hospital Patient Satisfaction Indicators In Central Java Province). *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 09, No. 4 Desember 2006.
- Tjandra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press
- Tjiptono Fandy. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi. Yogyakarta
- Trisnawati, Komang. 2015. Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes dan JKN di RSUP Dr.sardjito Yogyakarta. *Tesis*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Umar Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali, Jakarta.
- Utama Puspa Yudha, Apriatni E.P., Sari Listyorini. 2013. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Dilihat Dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Tahun 2013, Hal. 1-9

Wibawa O.V Cahya Edi. 2008. *Pengaruh Dimensi - Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dimensi - Dimensi Kepuasan Terhadap Kepuasan Kumulatif Dan Niat Pembelian Ulang Jasa Rumah Sakit Studi Kasus Pada Pasien Kelas II Dan III Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.

Zaeni Asyhadie, 2007. *Aspek-Aspek Hukum Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*, Rajawali Pers, Mataram.



