

- _____. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein. (2004). *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Skripsi dan Jurnal

- Adhipurna, Heri Christian. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Kelas Ekonomi Menjadi Ekonomi AC di Stasiun Besar Purwokerto”.
- Arasli, Huseyin., Erdogan Haktan Ekiz, Salih Turan Katircioglu. (2008). “Gearing Service Quality Into Public and Private Hospitals In Small Island: Empirical Evidence From Cyprus”. (<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18437935>) diakses pada 4 Mei 2016 pukul 21:30 WIB
- Azis, Achmad Solachudin. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Tiket Kereta Api Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Di Stasiun Kereta Api Purwokerto”.
- Gronhaug, Gudmund., Jon Hagfors, Ingebjorg Borch, Nina Osteras, Kare Birger Hagen. (2015). “Perceived quality of health care services among people with osteoarthritis – results from a nationwide survey”. (<https://www.dovepress.com/perceived-quality-of-health-care-services-among-people-with-osteoarthr-peer-reviewed-article-PPA>) diakses pada 28 Februari 2016 pukul 20:39 WIB
- Mwangala, Sheila., Karen M. Moland, Hope C. Nkamba, Kunda G. Musonda, Mwaka Monze, Katoba K. Musukuwa, Knut Fylkesnes. (2015). “Task-Shifting and Quality of HIV Testing Services: Experiences from a National Reference Hospital in Zambia”. (<http://www.plosone.org/article/fetchObject.action?uri=info:doi/10.1371/journal.pone.0143075&representation=PDF>) diakses pada 28 Februari 2016 pukul 21:13 WIB
- Poluan, Jiwa Perwira. (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Stasiun Besar Purwokerto”.
- Sari, Ayu Diana. (2010). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Puskesmas Sempor 1 Kecamatan Sempor Kabupaten Kebumen”.

Tappis, Hannah.,Anis Kazi, Waqas Hameed, Zaib Dahar, Anayat Ali, Sohail Agha. (2015). “The Role of Quality Health Services and Discussion about Birth Spacing in Postpartum Contraceptive Use in Sindh, Pakistan: A Multilevel Analysis”.
(<http://www.plosone.org/article/fetchObject.action?uri=info:doi/10.1371/journal.pone.0139628&representation=PDF>) diakses pada 28 Februari 2016 pukul 20:16 WIB

Sumber Lain

Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2015

<http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> diakses pada 28 Februari 2016 pukul 8:25 WIB

<http://rswk.co.id/> diakses pada 28 Februari 2016 pukul 7:45 WIB

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Komplain Pasien Bulan Januari s/d Oktober 2015 Bagian Rekam Medik Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto

Laporan Kunjungan Pasien Tahun 2015 – 2016 Bagian Administrasi Kesehatan Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto

UU Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan