

## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Rizqiana. 2015. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sedan kabupaten Rembang Jawa Tengah. *Skripsi*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, A. 1999. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan
- Depari, Elva, Suyanto dan Dedi Afandi. 2012. Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Poliklinik Lembaga Pemasarakatan Klas II A Pekanbaru. *Skripsi*. FISIP UI
- Firdaus, Fidela Firwan. 2015. Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2005. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hidayah, Lina Nur dan Santoso, Teguh. 2015. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. *Jurnal Publikasi Universitas Airlangga*
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kuswanto, Adi. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 2 Volume 14 Agustus
- Lontaan, Marselia M.C.Y. 2012. Kualitas Pelayanan Publik di RSUP Prof. Dr. R.D Kandau Malalayang Manado. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Morgan, Colin & Stephen dan Murgatroyd, 1994. *Total Quality Management in the Public Sector: A Interactive Perspective*. Buckingham: Open University Press

- Munawarah, Siti. 2016. Studi Tentang Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Desa Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur. E-journal Ilmu Administrasi Negara. Universitas Mulawarman
- Prasetyo, Adi. 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta. Skripsi. FE STAIN Surakarta
- Ratnamasih, Ina, Rajesri Govindaraju dan Budhi Prihartono. 2013. Analisis Kualitas Layanan pada Bagian Rawat Inap RS Di Bandung. Trikonomika. Vol.12 No. 2. Hal: 134-144
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. Metode Penelitian Survey. Yogyakarta: LP3ES
- Sukmadinta, Nana Syaodih. 2006. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sundari, Made Nopy Diah. 2014. Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUP Sanglah Denpasar Dari Perspektif Pelanggan Internal Dan Eksternal. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar Bali
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, R & D). Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2007. Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: ANDI
- Wange, Agustinus L, Indahwaty Sidin dan Alimin Maidin. 2013. Gambaran Kepuasan Pasien Umum Tentang Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Inap RSUD Daya Makassar tahun 2013. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin Makassar.
- Widyatmoko, Ando. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Zeithaml, Valarie A-Parasuraman A. and Berry, Leonard,. 1990. Delivering Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectations. The Free Press: New York