

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama,T. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI-Press
- Al-Assaf, A,F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Anonim. 2004. *Standar Pelayanan Farmasi di rumah Sakit, direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan RI, Jakarta*. Diakses dari <http://www.desentralisasikeehatan.net.id> pada tanggal 6 Februari 2015
- Benhart, Michael., Imbalo S., dan Haryoko. 2005. Statistfaction in Developing Countries. United Stase of America. *Sosial Science and Medicine*, 48(8): 989-96
- Budiarto, E . 2003. *Biostatistika Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Cahyono, JS. 2013. *Menjadi Pasien Cerdas Kiat Memperoleh Layanan Medis Terbaik dan Aman*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka
- Chapipah, P. 2003. *Hubungan Karakteristik Individu dan Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tuberculosis Paru Cisarua Bogor Tahun 2003*. Tasikmalaya : Fakultas Kesehatan Masyarakat Unsil
- Departemen Kesehatan R.I. 2007. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Depkes RI. 2013. Presiden *Luncurkan BPJS dan JKN*. Diakses dari <http://www.depkes.go.id> pada tanggal 12 febuari 2015
- Gerson,R,F. 2007. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Hanafiah, M. dan Yusuf, A. A. 2009. *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Irawan, H. 2007. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Kepmenkes RI. 2010. *Pedoman Teknis Sarana Prasarana Rumah Sakit Kelas B*. Jakarta : Pusat Sarana, Prasarana dan Peralatan Kesehatan Sekretariat Jenderal Kemkes RI
- Kemenkes RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta : Pusat Promosi Kesehatan Kemenkes RI

- Koentjoro.2007. *Modulasi Kesehatan di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Kotler, 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, P.,dan Keller, K.L.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kurniasari, Sisilia Rindi. 2015. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Antara Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Non PBI Dan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Dirumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ambarawa. *Thesis Universitas Diponogoro*.
- Laksono, I. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. *Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro*
- Mimin., Eman Sulaiman., Uus MD Fadli. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol 10.
- Muninjaya, A.A, 2004. Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar . *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(9): 79
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurhalimmah F.2008. Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan kunjungan ulang di rumah sakit PKU muhammadiyah karaganyar. *Jurnal Kesehatan*, 11: 70-84
- Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Diakses di <http://www.pdpersi.co.id> pada febuari 2015
- Purwanto,H. 2007. *Komunikasi Untuk Perawat*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Rahmawati, R.,Pradita,G,. Munjin RA. 2010. Model Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Unida*. Volume 1 Halaman 15-22
- Raminto dan Winarsih, A,S. 2006. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan ke 2. Jokjakarta: Pustaka Pelajar

- Riduwan.2005. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru*. Jakarta : Alfabeta
- Sabarguna, BS. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sinambela, L.P.2010. Reformasi Pelayanan Publik : *Teori, Kebijakan dan Implementasu*. Cetakan kelima. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Siregar, C. J. P. dan Endang, K., 2004. *Farmasi Klinik Teori dan Terapan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Sugiarsi, S. dan Hendri N. 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 30(5): 158-60
- Supriyanto, Y., dan Soesanto H. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Diponegoro*, 1(1): 1-8
- Suryawati, C., Dharmito, dan Shaluhiah, Z. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. 28(2): 177-84
- Suswardji, Edi, dan Sungkono. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Taman Kota Galuh Mas Karawang. *Jurnal Manajemen*, 33(9)
- Tjiptono, F. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ulinuha, Fusna Elsa. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*. Medika Semarang
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan-Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat-USU
- Yuliasuti,Christina., Wiwiek Liestyaningrum.,Nuh Huda., Rinda Mustika Ningrum. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital DR. Ramelan Surabaya*. Surabaya: STIKES Hang Tuah