

DAFTAR PUSTAKA

- Ainy, Asmaripa., Misnaniarti., Nur alam fajar. (2012). *Importance Perfeormance Analysis on Social Health Assurance Service in Puskesmas Swakelola Pembina*. dalam Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional.,volume 7.
- Azwar, A, (2008). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bannu, Putri Nabila Sahara. (2015). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr. Moh. Hoesin Palembang*.
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Baequny, Ahmad. (2009). *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. Askes Terhadap Pelayanan Dokter Keluarga di Kota Pekalongan Tahun 2009*.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Diakses pada 6 juni (2017). *Tata Cara Penerimaan Pasien BPJS Kesehatan di Rawat Jalan*. www.BPJS.go.id
- Departemen Kesehatan RI. (1997). "*Sistem Kearsipan Rekam Medis*".
- Farianita, Rafika, (2016). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit TK. III Bhakti Wira Tamtama*.
- Gay, L.,R dan Diehl, P,L (1992). *Research Methods for Business and Management*,. MacMillan Publishing Company. New York : NY Press.
- Hawes, Jon M., Rao C.P. (1985) *Using Importance-Performance Analysis To Develop Health Care Marketing Strategies*. Journal of Health Care Marketing. Vol 5, no 4.
- Info BPJS Kesehatan. (2015). *Agar BPJS Kesehatan Tidak Layu Sebelum Berkembang*. Media Internal Resmi BPJS Kesehatan Edisi XVII.
- Imai, Masaaki. (1986) *Kizen: The Key to Japan's Competitive Succes*. Random House
- Kotler, Philip., Keller Lane Kevin. (2009). *Marketing Management, Thirteenth Edition (Manajemen Pemasaran)*. Edisi 13 Jilid 2 (Ahli Bahasa: Bob Sabran). Jakarta: PT. Indeks.
- KEPMENKES RI No.129/ Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

- Kozier, Barba., Berman Audrey., Erb Lea Glenora. (2010). *Fundamental of nursing, concepts, process, and practice*. Jakarta: EGC
- Ikatan Dokter Indonesia No.221/BP/A.4/2002 *Kode Etik Kedokteran Indonesia dan Pedoman Pelaksanaan Kode Etik Kedokteran Indonesia*.
- Martilla, Jhon A., James, Jhon C. "Importance-Performance Analysis", dalam *Journal of Marketing* (pre-1986); Jan 1977; 41, 000001; ProQuest Health Management pg.77.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN
- Maulina, Istiani. (2014). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Terhadap Kualitas Pelayanan RUMKITDIK Kramat Jati Jakarta Timur*.
- Murale., McNear DH Jr., Peltier E, Everhart J. (2005). *The caring culture relationship creted by nurse practitioners and the ones nursed: Implication for practice*.
- Notoadmojo, Soekidjo. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, IS. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prihantoro, Rudy. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Berrt, 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.
- PERMENKES RI No.56 Tahun 2014. *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- PERMENKES RI No.66 Tahun 2016. *Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit*.
- PERMENKES RI No.69 Tahun 2014. *Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*.
- Pangestu, Achmad Yudha. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*.
- Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tangerang. Diakses pada 16 Februari (2017). *Gambaran Umum RSUD Kabupaten Tangerang* rsu.tangerangkab.go.id.

- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction: (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suranto, Aw. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Solihah, L. (2008) . *Panduan Lengkap Hamil Sehat*. Yogyakarta: Diva Press.
- Sabarguna, BS. (2008). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit Edisi Revisi*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Sower, Victor., JoaAnn Duffy., William Kilbourne., Gerald Kohers and Phyllis Jones. (2001). *The Dimensions of Service Quality For Hospitals: Development and Use of the KQCAH Scale*. Health Care Management Review/Spring.
- Sedamaryanti. (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil* (cetakan kelima). Bandung: PT Refika Aditama.
- Sondakh., Jenny J.S., Marjati., Tatarini Ika P. (2014). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- SWAsembada Media Bisnis. Diakses pada 10 April (2017). *Hasil Survei Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan* SWA.co.id.
- Syamsudin, AR., Damaianti, Vismaia S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiarto, Endar. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tateke, Tayue., Mirkuzie W., Shimeles Ololo. (2010). *Determinants of Patient Satisfaction with Outpatient Health Service at Public and Private Hospitals in Addis Ababa Ethiopia, African. Journal of Primary Health Care & Family Medicine*. (2014). Vol IV, No 1, Agustus, hal. 1-11.
- Tjiptono, Fandy., Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Tjiptono Fandy., Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Jogyakarta: C.V Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia. No.24, (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia, Jakarta.

- Undang-Undang Republik Indonesia. No.36 (2014). *Tenaga Kesehatan*, Republik Indonesia: Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.24 (2011). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia: Jakarta.
- Umniyati, Helwiyah. (2009). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009*. Jakarta: Jurnal Kedokteran Yarsi.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Widayatun, Tri Rusmi. (2009). *Ilmu Prilaku*. Jakarta: Sagung Seto.
- Wijono, D. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Watson. J. (2007). *Watson's theory of human caring and subjective living experiences. Carative factors/caritas processes as adisciplinairy guide to the professional norsing practice*. Diakses pada 1 juni 2017, available from: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v16n1/a16v16n1.pdf>.
- Wiyono, Hagus. (2016). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo*.
- Wood, Julia T. (2013). *Komunikasi Interpersonal Interaksi Kesehatan, Edisi 6*. Jakarta: Salemba Humanika.