

DAFTAR PUSTAKA

Azis, Asep Aminudin. 2007. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang*. Universitas Gajah Mada, Fakultas Kesehatan Masyarakat, tesis.

Azwar, Azrul. 1998. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.

Anonim, 2003. Menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang diperoleh.

Aprilia, 2008. Kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini adalah rumah sakit.

Febriani, Valentina Anissa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo)*. Universitas Diponegoro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi.

Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Ponegoro.

Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008*. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, skripsi.

Hamid, 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor*. Institute Pertanian Bogor, Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen, skripsi.

Hendrik, Gary Leonard. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, skripsi.

Irawan H, 2009, 10 Prinsip kepuasan pelanggan, PT Elex media komputindo, Jakarta

Kemendes. 2009. Departemen *Undang – Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Indeks.

Kementrian Kesehatan RI. Sekretariat Jendral, Buku saku FAQ (Frequently Asked Question) BPJS Kesehatan. Jakarta. 2013

Marpaung, 2010. Kepuasan pasien secara menyeluruh adalah penggabungan unsur-unsur dimensi mutu pelayanan, seperti *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Muninjaya, 2009. Kepuasan pasien tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka terima.

Maulidhany, F, 2012, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta, Jurnal 32 Kindal, Vol 8 No.2

Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalem, 2014. Bahwa pasien loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama

Notoadmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Oliver Widodo, 2005. tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya .

Parasuraman, et al. 1985 *A Conceptual Model of Service Quality and It's Implication For Future Research. Journal Of Marketing*, vol 49

Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarakan Jakarta Pusat Tahun 2017.

Parasuramanet, Gultom, 2008. Kepuasan pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen.

Parasuraman, et al Gultom, 2008. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan

Rahmani, Velma Fidelia. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tangerang)*. Intitut Pertanian Bogor, Departemene Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, skripsi.

Parasuraman, *et al* 2005. Metode penilaian kualitas pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut disebut dengan metode *ServQual*

Rahmatika, Yulivia. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Pusat Pertanian)*. Intitut Pertanian Bogor, Departemene Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, skripsi.

Richard Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Paduan Menciptakan Pelayanan Bermutu* PPM Jakarta, 2002.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjipto, Fandy. 1998. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, 1998. Adanya kepuasan pelanggan atau pasien dapat memberikan beberapa manfaat.

Sari, Siti Nurzizah Murni. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Perkreditan Motor di PT. Summit Oto Finance Cabang Bogor 2*. Intitut Pertanian Bogor, Departemene Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, skripsi.

Soraya, Eva. 2011. *Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 Terhadap Kualitas Konsumen*. Universitas Muhammadiyah Semarang, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, skripsi.

Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Citra.

Supranto, J. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Citra.

Supriyanto, 2010. Makhluk biologis, psikologis, social, ekonomi dan budaya yang memerlukan pemenuhan kebutuhan serta harapan dari aspek bio (kesehatan), aspek psiko (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (sandang,pangan,papan, dan afiliasi social), serta aspek budaya

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* Bandung: Alfa Beta. 2006 Supranto, J. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: rineka cipta 2001

Supranto, J. 2011, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, rineka cipta, Jakarta.

Yamit, Zultan. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Widodo. 2005. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang I*. Universitas Diponegoro Semarang, Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Program Pascasarjana, Tesis.

Widodo, 2005. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Widiasih,eka dkk (2014). *Presepsi masyarakat terhadap pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas ilmu kesehatan : Universitas muhammadiyah surakarta

