

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di rsud tugurejo semarang. Tesis* :Universitas Diponegoro Semarang. <https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf> [19 April 2019].
- Emilia, S. (2016). *Gambaran tingkat kepuasan pasien di upt puskesmas sindangjawa kabupaten cirebon. Skripsi* : Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33155/1/Sri%20Emilia-FKIK.pdf> [13 April 2019].
- Hamdani, T. (2012). *LAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UMUM PUSKESMAS PANJATAN 1 Kulon Progo. Skripsi* : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta. <http://digilib.unisayogya.ac.id/920/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf> [22 April 2019].
- Hidayat, A. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Cetakan Ke 1. Surabaya: Health Books Publishing.
- Hidayat, R. (2015). *Performance Appraisal sebagai Alat Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan*. 3(1), 1–8 Hidayat, A. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Cetakan Ke 1. Surabaya: Health Books Publishing.
- Hikmah, F., Farlinda, S., & Puspitasari, R. (2014). KEPUASAN PASIEN JAMSOSKES TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALANSI RAWAT INAP RUMAH SAKIT JEMBER KLINIK DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA. *Jurnal Ilmiah Inovasi*, 14(1), 1–9. *Jurnal Ilmiah Inovasi Kesehatan* Vol. 14 No. 1. Retrieved from : <https://publikasi.polije.ac.id/index.php/jii/article/view/81/83> [17 Desember 2019].
- Jacobis, R. (2013). *FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMKESMAS DI BLU RSUP PROF.DR. R.D. KANDOU MANADO*. 1(4), 619–629 *Jurnal Kesehatan EMBA* Vol. 1. No. 4. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2742> [06 Februari 2019].
- Karim, A. (2017). *PENERAPAN METODE BRAINSTORMING PADA MATAPELAJARAN IPS UNTUK MENINGKATKAN HASIL BELAJAR KELAS VIII DI SMPN 4 RUMBIO JAYA*. 5(1), 1–12. Retrieved from: [journal.uir.ac.id/index.php/Peka/article/download/1180/737/](http://journal.uir.ac.id/index.php/Peka/article/download/1180/737/) [07 April 2019].
- Larasati, N. (2016). *KUALITAS PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DALAM RANGKA MENJAMIN PERLINDUNGAN KESEHATAN BAGI PESERTA BPJS DI RSUD DR . M . SOEWANDHIE KOTA SURABAYA* Nikken Larasati Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP ,

Universitas Airlangga. *Kebijakan Dan Manajemen Publik* ISSN 2303 - 341X, 4(2), 81–93. Retrieved from : [http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd\\_05a323full.pdf](http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp6dfd_05a323full.pdf) [17 Desember 2019].

Maabuat, C. L. L., Maramis, F. R. ., & Sondakh, R. C. (2013). *HUBUNGAN ANTARA PENGETAHUAN DAN TINGKAT PENDIDIKAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS WAWONASA KECAMATAN SINGKIL MANADO TAHUN 2013*. 1–6. Retrieved from: <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2014/03/christin-maabuat.pdf> [17 April 2019].

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, (2009).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, 1 (2018).

Muninjaya, A.A. Gde. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Edisi ke 2. Jakarta: EGC.

Novandari, W., Setyawati, S. M., & Wulandari, S. Z. (2011). *Analisis kinerja produk ukm batik banyumas dengan menggunakan metode importance performance analysis (ipa) dan potential gain of customer value's (pgcv) index*. 18(2), 104–113.. Retrieved from: <https://media.neliti.com/media/publications/24183-ID-analisis-kinerja-produk-ukm-batik-banyumas-dengan-menggunakan-metode-importance.pdf> [29 Maret 2019].

Novaryatiin, S., Ardhan, S. D., & Aliyah, S. (2018). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSUD Dr . MURJANI SAMPIT* *The Level of Patient Satisfaction to Pharmaceutical Service in Dr . Murjani Hospital Sampit*. 1(1), 22–26. Retrieved from : <https://media.neliti.com/media/publications/258508-tingkat-kepuasan-pasien-terhadap-pelayan-13b3250d.pdf> [16 Desember 2019].

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan, 1 (2014).

Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional, (2017).

Rizkiawan, I. K. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DENGAN MEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI*. Thesis : Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/70845/> [15 Maret 2019].

Sastrianegara, M. Fais. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit*. Cetakan ke 1. Jakarta : Salemba Medika.

Siregar, S. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan ke 4. Jakarta: Kencana Prenadamedis Grup.

- Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke 9. Bandung: Alfabeta IKAPI (Anggota Ikatan Penerbit Indonesia) Cabang Jawa Barat.
- Suryawati, C. (2004). *KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT (TINJAUAN TEORITIS DAN PENERAPANNYA PADA PENELITIAN)*. 07(04). Retrieved from: <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2913/2633> [17 April 2019].
- Suryawati, C., Shaluhayah, Z., & Dharmianto. (2006). *PENYUSUNAN INDIKATOR KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI PROVINSI JAWA TENGAH*. 09(04), 177–184. Retrieved from <https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/viewFile/2752/2474> [27 Maret 2019].
- Utama, P. Y., Apriatni, E. P., & Listyorini, S. (2013). *RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG Abstraksi Pendahuluan Saat ini perkembangan sektor jasa semakin meningkat , kontribusi sektor jasa bagi pertumbuhan ekonomi menghadapi persaingan dengan kompetitor . Kajian Teori Pemasaran Jasa Industri jasa pada sa. 1–9*. Retrieved from <http://ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/> [25 Mei 2019].
- Wahyuni, T., Yanis, A., & Erly. (2013). *Artikel Penelitian Hubungan Komunikasi Dokter – Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Berobat Di Poliklinik RSUP DR. M. Djamil Padang*. 2(3), 175–177. Retrieved from : <http://jurnal.fk.unand.ac.id/index.php/jka/article/view/165/160> [20 Desember 2019].
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Cetakan ke 2. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). *PELAYANAN DAN HARGA PRODUK PADA SUPERMARKET DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS ( IPA )*. 301–309. *Jurnal Optimasi Sistem Informasi* Vol. 12 No. 12. Retrieved from [http://industri.ft.unand.ac.id/Pdf/josifiles/vol\\_12\\_no\\_12\\_april\\_2013.pdf](http://industri.ft.unand.ac.id/Pdf/josifiles/vol_12_no_12_april_2013.pdf) [29 Maret 2019].
- Yulianti, Y. (2016). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN DENGAN MENGGUNAKAN GAP ANALYSIS DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*. Skripsi : Universitas Negeri Yogyakarta. [eprints.uny.ac.id/46247/1/SKRIPSIFULL\\_YAYU%20YULIANTI\\_11404241011.pdf](eprints.uny.ac.id/46247/1/SKRIPSIFULL_YAYU%20YULIANTI_11404241011.pdf) [25 Maret 2019].