

DAFTAR PUSTAKA

- Agusty, F., 2005, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, 3rd ed. BP, UNDI.
- Atmawati, R dan M, Wahyudin., 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Department Store Di Solo Grand Mall*. Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Atmoko, Widi dkk., 2011, *Prevalensi Asma Tidak Terkontrol dan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kontrol Asma di Poliklinik Asma Rumah Sakit Persahabatan Jakarta*, Jurnal Respirologi Indonesia
- Azwar, A., 2007, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Azwar, S., 2003, *Sikap Manusia, Teori Dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badan Karantina Ikan Dan Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan., 2015, *Metode Penghitungan Service Level Agreement (SLA) Dan Persepsi User Terhadap Kemudahan Akses Layanan Informasi BKIPM*, Badan Karantina Ikan Dan Pengendalian Mutu Dan Keamanan Hasil Perikanan, Jakarta
- Bontis, N., Booker, L.D., dan Serenko, A., 2007, *The mediating effect of organitational reputation on customer loyalty and service recommendation in the banking industry*, Management Decision.
- Dahlan, M.S., 2006, *Besar Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, PT ARKANS, Jakarta
- Ginting, T., 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*, Universitas Indonesia, Jakarta
- Ida. A., 2014, Jurnal, *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Wanggalaya Denpasar*, Universitas Udayana.
- Kementrian Kesehatan. 2012. *Permenkes No. 001 Tahun 2012 Tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Jakarta, Indonesia.
- Kotler. P., 2007, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia*, PT. Indeks, Jakarta.

- Lovelock, C.H dan Waright, L. K., 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II, Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya., 2004, *Manajemen Kesehatan Edisi 2*, EGC, Jakarta
- Mustafa, H., 2003, *Metode Penelitian*, Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Bandung.
- Naik, C.N. Krishna., 2010, *Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing*. *European Journal of Social Sciences*.
- Nasution M. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Omar, N.A., Nazri, M.A., Abu, N.K., dan Omar, Z., 2009, *Parents' perceived service quality, satisfaction and trust of a childcare centre: implication on loyalty*, International review of business research paper.
- Pangestu, A.Y., 2013, *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Pohan, Imbalo., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Pratiwi, K.G., Sjahrudin., Nursanti, Aida., 2014, *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (Rsia) Andini Di Pekan Baru*, Pekanbaru.
- Puspita E., 2016, *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepatuhan Penderita Hipertensi dalam Menjalani Pengobatan*, Skripsi, Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universita Negeri Semarang.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sabrina, Q., 2015, *Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rsu Haji Surabaya Volume 3, Nomor 2*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP Universitas Airlangga, Surabaya.
- Sugiyono., 2014, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.

Supriyanto dan Ernawati,, 2010, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Andi, Yogyakarta.

Syaputra, Agus., 2015, *Hubungan Mutu pelayanan BPJS kesehatan dengan Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Sekayu Tahun 2015*. *Akademi Keperawatan Pemkab Banyuasin*, Jurnal Naskah Publikasi Volume VIII

Thabrany, H., 2014, *Material BPJS Nasional*, Jakarta

Undang-Undang RI. Nomor. 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*, Biro Hukum Departemen Kesehatan RI, Jakarta