

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelhak, M., 2001, *Health Information : Management of Strategic Resource 2nd ed*, Philadelphia : WB Saunders Company.
- Astuti., 2014, *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen*, Universitas Islam Batik Surakarta.
- Arifah, U., 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Azwar, S., 2003, *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- 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 15.
- Cahyono, J.B., Suharjo, B., 2008, *Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik Kedokteran*, Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Classen, DC., 2001, *“Global Trigger Tool” shows that adverse events in hospitals may be ten times greater than previously measured*, Health Affairs.
- Dahlan, M.S., 2009, *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Jakarta : Salemba Medika.
- Depkes RI., 2013, *Riset Kesehatan Dasar*, Jakarta : Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Depkes RI., 2014, *Riset Kesehatan Dasar Tahun 2013*, Jakarta : Badan Penelitian dan pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Febriana, A., Supriyanto, S., 2013, *Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam*, Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Ghilmani, G., 2016, *Pengaruh Sumber Pembiayaan Terhadap Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III*, FK Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Ginting, T., 2012, *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Irwan, H., 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Jacobalis., 2008, *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI., 2012, *Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap*, Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Kotler., Keller., Philip., 2009, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementations, and Control*, Prentice Hall.
- Mustafa, H., 2003, *Metode Penelitian*, Universitas Katolik Parahyangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Bandung.
- Pasolong, H., 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta.
- Pohan, I.S., 2007, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Egc.
- Putri, A.E., 2014, *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*, Jakarta: Cv, Komunitas Pejaten Mediatama.
- Ridwan., 2009, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., 2007, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung.
- Supranto, J., 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta.
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Susaty, H., 2012, *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Tamirochmah, N., 2014, *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam (Studi Kasus Pasien Rawat Inap Kelas 2 dan Kelas 3 Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)*, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Thomas, E.J., 2000, *Incidence and types of adverse events and negligent care in Utah and Colorado*, Med Care.
- Tjiptono., 2008, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

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

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang *Badan Penyelenggaran Jaminan Sosial (BPJS)*.

Utama, P.Y., Aprianti, E.P., Sari, L., 2013, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Utarini, A., Koentjoro, T., Thobari, J., 2000, *Accreditation Of Health Care Organization, Health Professional And Higher Education Institution For Health Personnel, Health Project V, Central Java Province*, Centre for Health Service Managament, Faculty of Medicine, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.