

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo*. Semarang.
- Arifin. (2013) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kererawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Vol V No 2*.
- Ariyanti, N. d. (2013). Peran Desain Interior Terhadap Kepuasan Pemustaka. *Jurnal Administrasi Publik* .
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan Konsep Aplikasi*. Jogjakarta: Arozz Media.
- Bata. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Toraja. Makasar. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Budiman. (2010). Pengaruh Karakter Eksekutif terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Akutansi Universitas Udayana*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Erviana O., (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Heriandi. (2007). Faktor- Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Hidayat, A. A. (2011). *Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes R.I., (2013). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta : Salemba Medika.
- Karmawan, B. (2014). Insentif Berkeadilan Solusi Peningkatan Mutu Layanan BPJS. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Karmawan, B. (2014). *Insentif Berkeadilan Solusi Peningkatan Mutu Layanan BPJS*.
- Mirawati, S. (2014). *Interpersonal Communication Patient Satisfaction*. Retrieved September 2018, from <http://ejournal.psikologi.fisip-unmul.ac.id/>.
- Muninjaya. (2011). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing* .

- Muninjaya. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC
- Nasir, dkk. (2011). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Tesis Untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nawi Ng, Hakimi M., Byas P., Wilopo S., Wall S., (2010). *Health and Quality of Life Among Older Rural people In Purworejo District Indonesia, Glob Health Action v3*.
- Ningrum, (2014). Pengaruh Motivasi kerja terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 01 No.2*.
- Ningsih, (2013). Subjective Well Being Ditinjau dari Faktor Demografi (*jenis kelamin,pendapatan*) *Jurnal online psikologi Vol. 01 No. 02*. Malang.
- Notoatmojo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Peneliian Ilmu Keperawaan Pendekatan Praktis edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, I. (2012). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. *Dasar-Dasar Pengertian & Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pohan, I. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purwanto. (2007). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayana Kesehatan*. Yogyakarta: Ganbika.
- Rahmawati, A. F. (2013). Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dobholkar Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*.
- RI, K. K. (2013). *Buku saku FAQ, Frequently asked questions BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI.
- Ridwan, H. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prikasih Volume 4, Nomor 1.

- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sari, A. K., & Wulandari, R. D. (2014). Pengetahuan dalam Manajemen Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesi Volume 2 Nomor 4* .
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan atau lean service (Lean Service dan service performance). Spektrum Industri. UIN Sunan Kalijaga.
- Setyaningsih, I. (2016). Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada Volume 7, Nomor 2* .
- Solihat, E. (2013). *Kepuasan Pasien Dan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat PT. Rumah Sakit Pelni*. Jakarta.
- Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Khusus pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Suryawati. (2004). Indikator Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 9, Nomor 4*.
- Sudian, T. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Cut Mutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Thabrany, H. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali Press.
- Utama, S. (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen kesehatan*.
- Wahyuliani, N. (2016). *Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Penembahan Senopati Bantul*
- Yuliani., U (2015). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sayidiman Magetan. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat*..
- Yuliastuti, d. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramlan* : Surabaya.
- Yuniarti, S. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Perawatan RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*.

