

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrahamsen, Vidgis; Larsson, Bodil Wilde; Karlsson, Ingela (2012). *Patients' experiences of care quality and satisfaction during hospital stay: a qualitative study*. European Journal for Person Centered Healthcare: Vol. 1: Iss 1, pp 185-192.
- Amaliyah, Suryani R, (2014). Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Bagi Pekerja Setelah Transformasi Kelembagaan Jamsostek menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).
- Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Efendi, Rustam, (2013). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.
- Guldvog, B. (1999). *Can patient satisfaction improve health among patients with angina pectoris?* International Journal for Quality in Health Care 11, 233-240.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran* edisi kesebelas (Benjamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- Muninjaya, Gde A. A.(2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ningrum, Mustika R, (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya.
- Notoatmodjo S, (2002). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Notoatmodjo S, (2003). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Parrish, Blaine; Vyas, Amita N; and Douglass, Grace (2015). *Weighting patient satisfaction factors to inform health care providers of the patient experience in the age of social media consumer sentiment*. Patient Experience Journal: Vol. 2: Iss 1, Article 12.

Pohan, Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Purwoastuti & Walyani, (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service, Quality And Satisfaction* Edisi 3, Yogyakarta: ANDI.

Wagner, D. & Bear, M. (2009). *Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework*. Journal of Advanced Nursing 65, 692-701.

Wilantara, Ichas E, (2015). *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung*.

Yustisianto, Johan, (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Gambir Jakarta Pusat*.

Kemenkes RI 2013

Departemen Agama RI 2009

Departemen Kesehatan RI 1991