

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- A.A, Anwar Prabu Mangkunegara, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Azwar, Saifuddin. 1999. *Reliabilitas dan Validitas: Seri Pengukuran Psikologi*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Azwar, Saifuddin. 2010. *Sikap Manusia teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Christian, Gronroos.1990. *Service Management A Management Focus for Service Competition*. International Journal of Service Industry Management.
- Departemen Kesehatan R.I., 1999. Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju Indonesia Sehat 2010
- _____, 2006. Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin
- _____, 2007. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Jakarta
- Djoko Wijono. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Volume I*, Airlangga Press.
- Gozali, Imam. 2012. *Metode Penelitian*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hadi, Sutrisno, 2002, *Statistik*, Jilid 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Haliman dan Wulandari. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Haryanti, 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Hastono, Priyo, Sutanto. 2010. *Statistik Kesehatan*. Jakarta:Rajawali Press.

- Kallenbach et al. (2005). *Review of Hemodialysis For Nurses An Dialysis Personel*. USA Philadelphia : Elseiver Mosby
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Laurance S Copeland. 2005. *Market Efficiency Before and After the Crash*.
- Muninjaya, A.A, 2004. *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan RS Sanglah Denpasar*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 07
- Murdewanti, Evi Sihan dan Yulianty, Vetty. 2016. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Umum dan Asuransi Swasta Terhadap Pelayanan yang Diberikan di Unit Rawat Jalan RS Tugu Ibu Pada Bulan Mei Tahun 2014*. Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Karttini Yahya. 2002. *Perilaku konsumen* Jilid 2 Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Price dan Wilson. 2005. *Patofisiologi : Konsep Klinis Proses–proses Penyakit*. Edisi 4. Jakarta : EGC
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Rumah Sakit*. RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Saondari, Aer. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015*. Skripsi: universitas Negeri Semarang.
- Saryono. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan ke-4, Yogyakarta : Mitra Cendekia Press, 2011.

- Setiadi, 2007. *Konsep dan Penulisan Riset*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan A, Saryono. 2010. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Nuha Medika.
- Soejadi, 1996. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Kartika Bina.
- Steven R. Steiber, William J. Krowinski. 1996. *Measuring and Managing Patient Satisfaction*
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Suharmiati, Didik Budijanto. 2007. *Konsep dan Perspektif Praktik Keperawatan Profesional* ed 2. Jakarta: EGC
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Thomas, N (2003). *Renal Nursing* (Ed 2). London: Bailiere Tindall.
- Ulinuha, 2014. *Kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014*.
- Ulinuha, Fuzna Elsa. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit PermataMedika Semarang Tahun 2014*. Tinjauan Literature 2014
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wilantara *et al*, 2015. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Pelayanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di Kota Bandar Lampung*.
- Wiley, John. 4th ed. (2003). *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. Hermitage Publishing Services : New York.
- Wiyono , Azis Slamet(2006) *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*.