

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee Laith., Alkaa'ida Feras., (2011). *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. *International Journal of Marketing Studies*. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Hal 47-97
- Gultom, (2016). Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Aspek Pelayanan Farmasi Klinik Pada Pelayanan Resep Program Rujuk Balik Bpjs Di Apotek Kota Yogyakarta. *Jurnal Universitas Gadjala Mada*
- Hastuti, Mudayana, Nurdhila dan Hadiyatma. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Volume 11, Issue 2, September 2017, pp. 165 ~ 173 ISSN: 1978 – 0575*
- Herlambang. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing. Hal 57-82
- Heryanto, Sidharta dan Mulyawan. (2016). Pharmaceutical Service Quality and Loyalty at Public Hospital in Bandung Indonesia. *International Journal of PharmTech Research, 2016 9(7),pp 154-160*.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Buku saku FAQ, Frequently Asked Question BPJS Kesehatan, Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI

- Kirom. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta. Hal 50
- Kotler dan Keller (2009), *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, PT Indeks, Jakarta. Hal 134
- Kotler dan Keller (2009), *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*, PT Indeks, Jakarta. Hal 139
- Lupiyoadi, Rahmat. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. Hal 246
- Mukarom, dkk. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia. Hal 69-186
- Mukti, Hamzah dan Nyorong. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *Jurnal AKK, Vol 2 No 3, September 2013, hal 35-41*
- Profil Dinas Kesetanan DIY Tahun 2016
- Raheem. (2014). Patients' Satisfaction and Quality Health Services: An Investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Recent Sciences Vol. 3(7), 34-38, July (2014)*
- Riswan. (2013). Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013. *Jurnal*. Universitas Hasanudin.
- Rustiyanto. (2012). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Yang Terintegrasi*. Yogyakarta: Gosyen Publshing. Hal 31
- Sabarguna. (2008). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Sagung Seto. Hal 2

- Satrianegara. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika. Hal 197
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Rineka Cipta. Hal 107
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. Hal 148-150
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset. Hal 329-439
- Undang-undang No.23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan Jaminan atau Mutu Pemeliharaan Masyarakat.
- Undang-undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- Undang-undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.
- Ochir. (2012). Patient Satisfaction And Service Quality Perception At District Hospitals In Mongolia. *Ritsumeikan Journal of Asia Pacific Studies Volume 31, 2012*
- Patawati, Zain, Setiawan dan Rahayu (2013). Patient Satisfaction, Trust and Commitment: Mediator of Service Quality and Its Impact on Loyalty (An Empirical Study inSoutheast Sulawesi Public Hospitals. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)e-ISSN: 2278-487X. Volume 7, Issue 6 (Jan. - Feb. 2013), PP 01-14*
- Putri, Pascarani dan Dwi Wismayanti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Jurnal Universitas Udayana*

Wahyuni, W, Abdul Jalil dan Maya Fitria. (2015). Perbandingan Preferensi Peserta Bpjs Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan Tahun 2015. *Jurnal FKM USU*

Wijono. (2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. Hal 13-42