

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D.R., 2013. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster/ Jurnal Ilmu Kesehatan*, 10(2), pp.22-32.
- Al-Abri, R. and Al-Balushi, A., 2014. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *Oman medical journal*, 29(1), p.3.
- Alghamdi, F.S., 2014. The impact of service quality perception on patient satisfaction in Government Hospitals in Southern Saudi Arabia. *Saudi medical journal*, 35(10), p.1271.
- Allasell, M.L., 2015. Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Jalan (URJ) di Rumah Sakit Tugurejo Semarang Tahun 2015. *Skripsi, Fakultas Kesehatan*.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S. and Afrianti, R., 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 12(1).
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Caruana, A., Money, A.H. and Berthon, P.R., 2000. Service quality and satisfaction—the moderating role of value. *European Journal of marketing*, 34(11/12), pp.1338-1353.
- Chaniotakis, I.E. and Lympelopoulos, C., 2009. Service quality effect on satisfaction and word of mouth in the health care industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(2), pp.229-242.
- Choi, K.S., Cho, W.H., Lee, S., Lee, H. and Kim, C., 2004. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *Journal of Business Research*, 57(8), pp.913-921.

- Donabedian, A., 2002. *An introduction to quality assurance in health care*. Oxford University Press, New York.
- Firdaus, F.F. and Dewi, A., 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Fuzna, U.E., 2014. Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014. *Skripsi, Fakultas Kesehatan*.
- Goetsch, D.L. and Davis, S., 1994. *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. Macmillan.
- Gopal, R. and Bedi, S.S., 2014. Impact of hospital services on outpatient satisfaction. *International Journal of Research in Business Management (IMPACT, IJRBM)*, 2(4), pp.37-44.
- Grestiyaning, H., 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Yang Dimoderasi Oleh Variabel Nilai* (Doctoral dissertation, UPN" Veteran" Yogyakarta).
- Gunarsa, S.D., 2008. *Psikologi perkembangan anak dan remaja*. BPK Gunung Mulia.
- Gunawan, I., 2016. *Pengantar statistika inferensial*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hardjo, I.P., 2014. *Kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan importance-performance analysis Di RS Gotong Royong Semampir tahun 2014* (Doctoral dissertation, Widya Mandala Catholic University Surabaya).
- Hidayat, A.A., 2007. *Metode penelitian keperawatan & teknik analisis data*. Salemba Medika, Jakarta.
- Hidayat, H.T., 2016. Pengaruh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna (Studi pada instalasi

rawat jalan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(2).

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. [Internet]. Diakses pada 8 Februari 2016, dari <http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/files/peraturan/6%20KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20RS.pdf>.

Kitapci, O., Akdogan, C. and Dortyol, I.T., 2014. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction, repurchase intentions and word-of-mouth communication in the public healthcare industry. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 148, pp.161-169.

Kotler, P.A.G. and Armstrong, G., 2009. *Dasar-dasar pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Gramedia. Jakarta.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Kota Yogyakarta Semester 1 tahun 2015.

Leebov, W., Vergare, M. and Scott, G., 1990. *Patient satisfaction: a guide to practice enhancement*. Medical Economics Books.

Mihailovic, N.M., Kocic, S.S., Trajkovic, G. and Jakovljevic, M., 2017. Satisfaction with Health Services among the Citizens of Serbia. *Frontiers in Pharmacology*, 8, p.50.

Nasution, N., 2004. *Manajemen terpadu (total service management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Nazir, M., 2014. *Metode penelitian*. Cetakan 9. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Panduan Layanan bagi Peserta BPJS Kesehatan. [Internet]. Diakses pada 8 Februari 2016, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/598b72db3c146fb9d466dee79262eca4.pdf>.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), p.12.

- Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 tahun 2015. [Internet]. Diakses pada 8 Februari 2016, dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/ab9fd674ef101c1445c7a4cfdc7cf4e.pdf>.
- Praptiwi, A., 2010. *Analisis tingkat kepuasan pasien Jamkesmas terhadap pelayanan di RSUD kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).
- Ogunnowo, B.E., Olufunlayo, T.F. and Sule, S.S., 2015. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a General hospital in Lagos, Nigeria. *Pan African Medical Journal*, 22(1).
- Rahmulyono, A., 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Tesis. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta).
- Riduwan. 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung.
- Saputro, A.D., 2015. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan Bpjs Dirumah Sakit Bethesda Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Sanusi, A, 2011, *Metodologi penelitian bisnis*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, U., 2006. *Research methods for business: A skill building approach*, 4Th Ed. Wiley India Pvt. Limited.
- Setyorini, U., 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *MAGISTRA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), pp.1-7.
- Sitompul, J. 2012. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Askes Center Di Rs. Depati Hamzah Pangkalpinang, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian manajemen*. Alfabeta, Bandung.
- Supartiningsih, S., 2016. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.

- Suryati, S., Widjanarko, B. and Istiarti, V.T., 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), pp.1102-1112.
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran jasa*. Bayumedia, Jawa Timur.
- Trisntoro, L. 2005. *Aspek strategis dalam manajemen rumah sakit*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, *Rumah Sakit*. [Internet]. Diakses pada 8 Februari 2016, dari <http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/uu/uu-nomor-44-tahun-2009-ttg-rs>
- Utami, A.T., Ismanto, H. and Lestari, Y., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), pp.83-96.
- Wahyudi, D. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. [Internet]. Diakses pada 2 Desember 2018, dari <http://jurnalefektif.janabadra.ac.id/wp-content/uploads/2015/11/JurnalefektifDANANGWAHYUDI.pdf>
- Wijono, D. 2008. *Manajemen mutu rumah sakit dan kepuasan pasien*. Duta Prima Airlangga, Surabaya.
- Yudhyani, E. 2016. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Puskesmas Pembantu Desa Menamang Kanan Kecamatan Muara Kaman Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ekonomia*, 5(3), 1-10.
- Zarei, E., 2015. Service quality of hospital outpatient departments: patients' perspective. *International journal of health care quality assurance*, 28(8), pp.778-790.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. and Berry, L.L., 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.