

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rikita Fajaruddin (2015) , Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Pemegang Kartu BPJS di Unit Pelayanan Teknis Kesehatan Puskesmas Kecamatan Bungah Kabupaten Gresik.
- Aryani EF (2015). *Outpatients ' Satisfaction Analysis Of Pharmaceutical Service Quality*.
- Azwar, Azul, (2001). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Bappnes, (2009). Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan Yang Berkualitas. Jakarta :Bappenas.
- Bustami (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptibilitasnya. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta
- Clara Sylvia (2016) Analisis Perbedaan Persepsi Psdien Peserta BPJS Terhadap Penilaian mutu Pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang.
- Dr. Cristina *et all* (2016) *Comparing Use Of Low-Value Helath Care Services Among U.S Advanced Practice Clinicians And Physicians*.
- Effendi , Rustam (2013) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Betua Kota Makasar, Tesis : Universitas Hasanudin.
- Fidela Firwan Firdaus, Arlina Dewi “Evaluasi Kualitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS diRSUD Panembahan Senopati Bantul”.
- Fitria Eka Resti Wijayanti, (2016) “Analisis *Clinical Pathway* Dengan BPJS antara Rumah Sakit Negeri Dengan Rumah Sakit Swasta”.
- Firri Sastradimulya (2011). Hubungan Tingkat Pengetahuan Pasien Tentang Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Status Kepesertaan BPJS
- Hasbi, H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang.
- Hasibuan, Malayu S.P (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta Bumi Aksara
- Irawan, Handi, (2007) 10 Prinsip KepuasanPelanggan. Jakarta. PT Elax Media Komputindo.

- Kaderia (2014) Strategi Komunikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Menyosialisasikan Program Nasional (JKN)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2014). Buku saku FAQ. *Frequently Asked Question* BPJS Kesehatan, Jakarta : Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2014). Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta Kementerian Kesehatan RI.
- Kolter, Philip Dan Kevin Lane Keller, (2007) Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas. Jakarta.
- Kotler P, Shalowitz J, Stevens RJ. *STRATEGIC MARKETING FOR HEALTH CARE*. San fransisco: jossey.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006). Manajemen pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawai (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif Yogyakarta : Gadjah Mada University
- Ningrum ,Mustika (2014) Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik THT Rumah Sakit AL Dr Ramelan Surabaya.
- Notoatmojo, Soekijo (2010) Metodeologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Petrus Bambang Sulisty, (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten.
- Peraturan Presiden, No 101 Tahun 2011 Peserta Bantuan Iuran BPJS kesehatan
- Visimedia, (2014) Buku Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS.
- Peraturan Presiden No 19 Tahun 2016 Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013.
- Rachmawati, Shinta (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Di Klinik Pertama Medika Utama Semarang Yang DiMediasi Oleh Kecerdasan Emosional.
- Republik Indonesia, Undang-Undang No 24 Tahun 2011 Badan Pelayanan Jaminan Sosial

Republik Indonesia, pasal 5 ayat (2) UU No. 24 Tahun 2011 Fungsi Badan Pelayanan Jaminan Sosial.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 Jaminan Kesehatan Nasional.

Retnowati, Dinik (2008) Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Brimgin Kabupaten Semarang.

Sigit Budhi Prakoso (2015) Efektifitas Pelayanan Kesehatan BPJS Di Puskesmas Kecamatan Batang.

Sugiyono, (2014) Metode Penelitian Pendidikan, Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fendi, (2005). Total Quality Service Yogyakarta : ANDI.

.Yogi Bhakti (2018) *The Effect of BPJS Service Quality Level and Patient Characteristics to Patient Satisfaction In Primary Health Facilities.*

