

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aditama, Yoga, Tjandra. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi. Kedua. UI-Pres, Jakarta.
- Akdon Ridwan. 2012. *Rumus dan Data Dalam Statistik*. Cetakan I. Bandung: Alfabeta.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Utama, Yogyakarta.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen. Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks, Indonesia.
- Griffin, R.W. 2002. *Management jilid 1 (7th ed.)*. Jakarta : Erlangga.
- J. Supranto. 2011. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Erlangga, Jakarta
- Koontz, H., and Weirich H. 1991. *Management : A Global Perspective 9th ed*. The Mc Graw - Hill Companies, Inc. New York.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangg
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi. 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prasetijo, R. 2004. *Perilaku Komsumen*. Yogyakarta : Jakarta.

- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perception and Expectation*. New York The Free Press, A Division of Macmillan
- Rosa, E.M dan Arini M. 2018. *Buku Panduan Tesis*, Yogyakarta : Program Studi Magister Management Rumah Sakit Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Setiadi, Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Revisi*. Jakarta: Karisma Putra Utama
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi, Arikunto. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi. Revisi VII*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sulistiadi ,W. 2002. *Fungsi Pemasaran Rumah sakit di Indonesia: Serba Tanggung?*. Artikel Jurnal Marsi Vol.3 No.3.
- Supranto. 2008. *Statistika Teori dan Aplikasi, edisi ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. ANDI: Yogyakarta.
- Wijono, Djoko. 1997. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*, (Surabaya,Airlangga University Press : 1997).

- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. 2014. Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 514 tahun. 2015 tentang Panduan Praktik Klinis bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan.
- Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).
- Ariyanti, Fiki. 2013. *Persiapan Pelaksanaan BPJS, Askes dan Jamsostek Konsolidasi*". Liputan6.com. Diakses 22 Desember 2017.
- [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id), diakses 27 Oktober 2016
- Abbassi, A., dan Singh, R. N. 2006. *Assertiveness in Marital Relationships. Among Asian Indians in the United States*. Journal of the Family.
- Al-Rousan, Ramzi, M., Mohamed, B., 2010. *Customer Loyalty and the Impacts of. Service Quality: The Case of Five Star Hotels in Jordan*. Int. J. Hum. Soc. Sci. 886–892.
- Arif Kurniawan. 2006. *Relationship Marketing Terhadap Sikap Pasien Lama Untuk Membangun Hubungan Jangka Panjang Dengan Unit Rawat Jalan di RS William Booth*. Universitas Diponegoro.

- Debra S. S. Rumengan. 2015. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Klopotan, I., Kristina Vrhovec., Edita Mahić, 2016. *Impact of Income on Customers' Loyalty: Are Customers with Higher Income more Loyal?* Business Systems Research : International journal of the Society for Advancing Innovation and Research in Economy, Vol. 7 No. 1.
- Kusumo, M. P dan Susanto 2016, *Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul jurnal Medicoeticoilegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Kusumo, Mahendro Prasetyo. 2017. *Pengaruh Komunikasi Teraupetik Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja jurnal Medicoeticoilegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Miftachul Izah. 2008. *Analisis pengaruh informasi media promosi rumah sakit terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan layanan studi kasus pada Semarang Eye Center RSI*. Sultan Agung Semarang.
- Palitati, A. 2007. *Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan di Sulawesi Selatan*, *Journal Manajemen dan Kewirausahaan*. 9 (1) : 73-81.

- Patterson, P. (2007), Demographic correlates of loyalty in a service context, *Journal of Services Marketing*, Vol. 21 No. 2, pp. 112-121
- Ridwan,I. 2015. *Pelayanan Fasilitas Kesehatan: Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien*. Majority vol 4 nomor 9 Desember 2015
- Rowland, Howard S, and Beatrice L. Rowland. 1984. *Hospital Administration Handbook*, An Aspen Publication
- Sri Pamuji Eko Sudarko. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Paviliun Wijaya Kusuma Terhadap Loyalitas Di BP RSUD Salatiga*. Administrasi dan Rumah Sakit. FKM UNDIP.
- Suryani, indra Dewi. 2010. *Pengaruh Mekanisme Corporate Governance dan Ukuran Perusahaan terhadap Manajemen Laba pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Trasorras.R., Weinstein, A., and Abrat, R. 2009. *Value, Satisfaction, Loyalty and Retention in Professional Services, Marketing Intelligence & Planning*. 27 (5) : 615-632.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*. Universitas Gadjah Mada.
- Yuniarta, Edo, 2011, *Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP dr. Kariadi Semarang*. Universitas Diponegoro
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. 1998. 'The Service-Quality Puzzle', *Business Horizons*.