

DAFTAR PUSTAKA

- Agus dkk. 2016. Evaluasi Implementasi Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Balai Kesehatan Paru Masyarakat Wilayah Semarang Terkait Kerjasama Dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Vol 4 No 1.
- Ardhytyo, D.R dan Mulyaningsih. 2013. Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi. *Gaster*. Vol 10 No 2.
- Arifin, N.F dkk. 2018. Kepuasan Kerja Tenaga Medis pada Era Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal MKMI*. Vol 14 No 2.
- Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Revisi v*. Jakarta:Rineka Cipta
- BPJS. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) BPJS KESEHATAN*
- BPS. 2018. *Keadaan Ketenagakerjaan Indonesia Februari 2018*
- Chairunnisa dan Maya, P. 2017. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan* .Vol 13 No 1.
- Dewanto, I dan Naniek, I.L. 2014. *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi Dalam Sistem Jaminan Kkesehatan Nasional*. Jakarta: PB PDGI.
- Dolic, O dkk. 2010. Application Of Composite Compomer and Glass Ionomer Cement in Caries Prevention On Occlusal Tooth Surface. *Original Scientific Paper*. Hal 168.
- Hanum, S.L. 2017. Peran Ibu rumah Tangga Dalam Membangun Kesejahteraan Keluarga. *Journal of Multidisciplinary Studies*. Vol 1 No 2.

- Harnoto, F. 2014. Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akutansi*. No 36.
- Haryanto dan Ollivia. 2009. Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol No. 14.
- Hasibuan, M.S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ilyas, Y. 1999. Determinan Kinerja Dokter Puskesmas Kasus : Dokter Pegawai Tidak Tetap (PTT). *Jurnal FISIP UI Dep Ilmu Administrasi Medan*. Vol 1 No 2.
- Irawan, H. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta : Gramedia
- Irfan, S.M. dkk. 2011. Patient Satisfaction and Serve Quality Between Private and Public Hospital ;Empirical Evidence From Pakistan. *Journal of Quality And Technology Management*. 7:1-22.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta: PT Prehallindo
- KBBI. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (online)* available at : <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> [diakses 19 April 2019]
- Kemenkes. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Kementerian Kesehatan. 2017. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kotler, P dan Kevin, L. K. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Airlangga edisi 13 jilid 2
- Kuntoro, W dan Wahyudi, I. 2017. Kepuasan Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. Vol 2 No 1.

- Lestari, W.P dkk. 2009. Analisa Faktor Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*. Vol 1 No 1.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Maya, A dan Kristiana, W. 2017. Penerapan Motivasi Karyawan Menurut Teori Dua Faktor Frederick Herzberg Pada PT Aristika Kreasi Mandiri. *Jurnal Administrasi Kantor*. Vol 5 No 1.
- Meiyanto, S. 2015. *Persepsi, nilai, sikap*. Yogyakarta: Minat Utama Manajemen Rumah Sakit
- Meutuah, L.D dan Saifuddin, I. 2015. Analisis Kepuasan Dokter Spesialis Terhadap Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zainoel Abidin. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*. Vol 15 No 1
- Moenir, A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara
- Munawirsyah, I. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Motivasi Kerja pada Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai Nonmedis Pda Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Jurnal Bisnis Administrasi*. Vol 6 No 1.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Paramitadewi, K.F. 2017. Pengaruh Beban dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-jurnal Manajemen Unud*. Vol 6 No 6.
- Parasuraman, A, Valerie, A.Z dan Leonard, L.B. 1998. SERVEQUAL: "A multiple item scalefor measuring conumer perception of serve quality." *Journal of Marketing*. Vol. 64, pp:12-40.
- Percek, U. 1984. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Bina Persada

- Pradono, J dan Ning S. 2013. Hubungan Antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku Hidup Sehat Dengan Status Kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*. Vol 17 No 1.
- Prakoso, B dan Nurhadi. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Memakai Jasa Percetakan Embong Anyar Gresik. *Jurnal Bisnis Indonesia*. Vol 8 No 1.
- Prasetjo, I. 2004. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Press
- Putranti, A. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Vol 7 No 4.
- Ramdani, A.H dkk. 2016. Persepsi Dokter Puskesmas di Kota Bandung. *Jurnal Sistem Kesehatan*. Vol 1 No 4.
- Rina, N.A dkk. 2017. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Praktek Dokter Mandiri dan Klinik Swasta (Studi Kasus Kecamatan Tembalang Semarang). *Jurnal Kedokteran Diponegoro*. Vol 6 No 2.
- Robbins, S.P dan Timothy A.J. 2008. *Oganizational Behaviour*. New Jersey: Pearson Printice Hall.
- Sabarguna, B.S. 2009. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto
- Sajogyo, P. 1986. *Peran Wanita dalam Rumah Tangga dan Masyarakat di Pedesaan Jawa*. Jakarta:Gramedia
- Sari, U.P. 2016. Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *E Journal Pemerintahan Integratif*. Vol 4 No 4.
- Sastrowinoto, S. 1985. *Meningkatkan Produktivitas Karyawan dengan Ergonomi*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Spector, J.M. 2015. *Providerayment Arrangements, Provider Risk, and Their Relationship with the Cost of Healthcare*. Milliman
- Sumawinata, N.2003. *Senarai Istilah Kedokteran Gigi*. Jakarta: EGC;p

- Supriyanto, S dan Ermawaty. 2010. *Pemasaran Indusri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Press
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Utami, A.N.F dan Dyah, M. 2017. Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 Kabupaten Sleman Tahun 2016. *Journal of Governance and Public Policy*. Vol 4 No 1
- Wahyuni, S dkk. 2013. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pertanian dan Peternakan Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Administrative Reform*. Vol 1 No 3.
- Waxley dan Yulk. 2000. *perilaku organisasi dan psikologi personil*. Jakarta : PT Rineka Cipta Andriani
- Wijaya, T dan Icha, F. 2018. Pengaruh Pelayanan Kesehatan dan Administrasi Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. *Proceeding Annual National Conference for Economics Education Research* . Vol 1: 155-168
- Winanda dan Ricvan, D.N. 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Tenaga Medis di Puskesmas Kota Padang. *Jurnal Endurance*. Vol 2 No 3.
- Wulandari, A dkk. 2016. Hubungan Antara Persepsi Pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Publikasi Masyarakat Indonesia*. Vol 3 No 2.
- Yusniawan, R dan Ipik, P. 2018. Pengaruh Remunerasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cirebon. *Jurnal Imiah Administrasi*. Vol 3 No 1.