

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anggoro, E. (2016). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Keperawatan Antara Pasien BPJS dan Non BPJS di Bangsal Kelas III RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan*. Stikes Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- Annisa, Z. O. (2016). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Non BPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara dr. S. Hardjolukito Bantul*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (3rd ed.). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. (2009). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Dahlan, S. (2014). *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan: Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS* (6th ed.). Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Fitriyanah, E., Noer'aini, I., & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 9(2), 1–17. Retrieved from <http://ejournal.stikestegalrejo.ac.id/index.php/adbis/article/download/2284/1952>
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2). Retrieved from http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/download/7260/pdf_105
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Herlambang, S., & Muwarni, A. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. A. (2014). *Metode Penelitian Keperawatan & Teknik Analisis*

Data. Jakarta: Salemba Medika.

Kemkes. (2016). *Buku Panduan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Bagi Populasi Kunci*.

Kurniawan, Y., Pujiyanto, A., & Andayani, S. (2015). Analisis Perbedaan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum (Non-BPJS). *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 1(1). Retrieved from <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/adbis/article/download/2284/1952>

Muninjaya, A. A. G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Medika.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. *Isbn*: 978-602-8570-73-2 (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika. [https://doi.org/10.1016/S0924-8579\(02\)00105-X](https://doi.org/10.1016/S0924-8579(02)00105-X)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit (2014). Retrieved from <http://www.yankes.kemkesgo.id/assets/downloads/>

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013 tentang Perubahan Jaminan Kesehatan (2013). Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/>

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan (2018). Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/>

Profil Kesehatan Provinsi DIY. (2017).

Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sari, I. D. (2010). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, 174–183.

- Sondari, A. (2015). *Analisi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Brebes Tahun 2015*. Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, A. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana.
- Susanti, E. (2017). Kualitas Pelayanan Yang Diterima Pasien BPJS dan Non BPJS di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah Menara Ilmi*, 11(78), 39–47. Retrieved from <http://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/425/368>
- Thabrany, H. (2015). *Jaminan Kesehatan Nasional* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali.
- Ulfa, S., & Zulkarnain, A. K. (2016). Analisis kepuasan pasien rawat inap pengguna jaminan kesehatan nasional terhadap kualitas pelayanan di bangsal kebidanan dan kandungan rsud sleman yogyakarta, 12(2), 412–430. Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/majalahfarmaseutik/article/view/26451/16447>
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (1945). Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 Tentang BPJS (2011). Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan (2009). Indonesia. <https://doi.org/10.2174/138920312803582960>
- Undang-Undang Republik Indonesia No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) (2004). Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (2009). Indonesia.
- Widi P, C. A., Utomo, W. H., & Wijaya, agustinus F. (2013). Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Customer Satisfaction Analysis to Health Service by Servqual 5 Dimension Method and Customer Satisfaction Index. *International Journal of Computer Applications*, 70(12), 17–21. <https://doi.org/10.5120/12014-8039>
- Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>