

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Azwar, A. A. (2009). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- BPJS Kesehatan, RI. (2014). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta : BPJS Kesehatan RI.
- Depkes RI. (2007). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Fery dan Makhfudli, (2009). *Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Harnilawati (2013). *Pengantar Ilmu Keperawatan Komunitas*. Sulawesi Selatan: Penerbit Pustaka As-Salam.
- Hidayat, A. Aziz. (2009). *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes RI. (2014). *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan R.I. (2013). *BPJS Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan. pp: 2-27.
- Lontaan, Marselia. (2014) *Kualitas Pelayanan Publik di RSUP.Prof.Dr.R.D Kandou Malalayang Manado*.
- Mubarak, Wahid Iqbal. 2014. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : Salemba Medika.
- Ningrum, Rinda Mustika, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*. (<http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>, diakses 17 Agustus 2016).
- Notoadmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.

- _____ (2013). *Konsep dan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman skripsi, Tesis dan Instrument Penelitian*. Jakarta : Salemba Medika.
- _____ (2013). *Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Pramono. (2008). *Analysis Keterampilan Kerja dan Iklim Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD. H. Sahudin Kutacane*.
- Profil Bantul. (2016). *Profil Data Pengguna BPJS di Bantul, Yogyakarta*.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. DIY ; Konsorsium RS Islam Jateng.
- Sari, I. D. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta; Mitra Cendikia.
- Siregar, S. (2013). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Solihat. E. (2013). *Kepuasan Pasien dan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Pelnj Jakarta*.
- Suaib, (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin*. <http://repository.unhas.ac.id>, diakses sejak tanggal 12 Oktober 2016.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d*. Bandung; Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta; PT Rineka Cipta.
- Supriyanto. S. (2007). *Manajemen mutu, Health Advocacy*. Surabaya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011, *Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Republik Indonesia.

Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta; PT Pustaka Baru.

Widiasih, Eka dkk (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal*. Fakultas Ilmu Kesehatan : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wijaya, T. (2008), *Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Konsumen*. Yogyakarta: Program Magister Kebijakan Manajemen Kesehatan Universitas Gajah Mada.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA