

## DAFTAR PUSTAKA

- Admojo, T.Y. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari <https://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasanpelanggan/> pada tanggal 16 Agustus 2016.
- Baros. Wan Aisyah. (2011). *Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2016*.
- BPJS Kesehatan. (2014). *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS, [http://PerkaBPJS\\_1\\_2014.pdf](http://PerkaBPJS_1_2014.pdf) diakses pada tanggal 25 Mei 2016.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40. (2004). *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Republik Indonesia.
- BPJS. (2014). BPJS Kesehatan. Diakses dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id> pada tanggal 25 Mei 2016.
- Candra Yoga, (2010). *Manajemen Adminitrasi Rumah Sakit*. edisi ke 2. UI Pres. Jakarta.
- Chistina, (2011). *Dimensi kualitas pelayanan* Parasuman et al, (1988). Diakses dari [e-journal.uajy.ac.id/654/3/2EM16485.pdf](http://e-journal.uajy.ac.id/654/3/2EM16485.pdf) pada tanggal 15 Juli 2016
- Firdaus, F.F (2015). *Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Diakses dari [thesis.umy.ac.id/data/publik/t42962.pdf](http://thesis.umy.ac.id/data/publik/t42962.pdf) pada tanggal 10 Juli 2016.
- Kotler & Amstrong. (2008). *Perawatan Kesehatan Keluarga: Suatu Proses*. UP, *College Of Nursing*, Quezon City . Jakarta.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran* edisi 12, jilid 1, PT. indeks. jakarta.
- Muhammad, A. (2015). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Puskesmas Siko Ternate*. Diakses dari [jamkesmasfkm.unrat.ac.id/content/.../aminudin-muhammad.pdf](http://jamkesmasfkm.unrat.ac.id/content/.../aminudin-muhammad.pdf) pada tanggal 25 Juni 2016.
- Mustika, P. (2011). *Presepsi Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Gunungkidul*. Diakses dari [e-journal.uajy.ac.id/2261](http://e-journal.uajy.ac.id/2261) pada tanggal 16 Agustus 2016.

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Keperawatan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika, Jakarta.

———. (2007). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan. Imbalo, S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian*. Kesaint Blanc. Jakarta.

BPJS Kesehatan. (2015). *Panduan Praktis Sistem Rujukan Berjenjang BPJS Kesehatan*. BPJS Kesehatan Indonesia.

<https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/6b87f663f8698761217da0b55785b788.pdf>, di akses 25 mei 2016.

Kategori Umur Menurut Depkes. (2009). Diakses Dari <https://Yhantiaritra.Wordpress.Com/2015/06/03/Kategori-UmurMenurut-Depkes/Di> Akses 5 Maret 2017

Perpres Nomor 12. (2013). *Jaminan Kesehatan*. Presiden Republik Indonesia.

Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.

Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Gamedia Pustaka Utama. Jakarta

Sabarguna, B, S. (2004). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Sagung Seto. Jakarta.

Sondari Aer, (2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes*. Diakses dari [lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf](http://lib.unnes.ac.id/22964/1/6411411009.pdf) pada tanggal 5 Juni 2016.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi.

Trisnantoro, L. (2006). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Ulinuha, F.E (2014). *Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap pelayanan di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah sakit permata medika Semarang*. diakses dieprints.dinus.ac.id./6709/ pada tanggal 5 Juni 2016.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 (2011), diakses [www.neraca.co.id/article/38745/ada-lima-tantangan-bpjs](http://www.neraca.co.id/article/38745/ada-lima-tantangan-bpjs) *ketenaga kerjaan*, pada tanggal 5 Juni 2016 .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 (2009) diakses [luk.staff.ugm.ac.id/atur/sehat/UU-44-2009RumahSakit.pdf](http://luk.staff.ugm.ac.id/atur/sehat/UU-44-2009RumahSakit.pdf) pada tanggal 3 Juli 2016.

Universal Health Coverage (online).Diakses dari <http://www.who.int/> 26 Mei 2015.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 (2009) *Rumah Sakit*. Republik Indonesia. Jakarta.

Wijono, Djoko. (2008). *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Cv. Duta Prima Airlangga. Surabaya.

Wike D. A (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap pelayanan Perawat di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Diakses dari [http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE\\_DIAH\\_ANJARYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf) pada tanggal 15 September 2016

PERPUSTAKAAN ANJARYANI  
UNIVERSITAS JENDERAL  
YOGYAKARTA