

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim. 2007. *Asuransi dan Manajemen Risiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Anonim, 2004. *Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*, Direktorat Bina Kefarmasian Dan alat kesehatan departemen kesehatan RI, Jakarta.
- Anonim, 2006. *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, Direktorat Bina Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Departemen Kesehatan Kesehatan RI, Jakarta
- Anonim, 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta
- Anonim<sup>a</sup>, 2015. *Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan* (<http://bpjskesehatan.go.id/>) Diakses pada 26 Desember 2015. Jam 20.30 WIB
- Anonim<sup>b</sup>, 2015. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta
- Anonim<sup>a</sup>, 2016. Tipe Rumah Sakit BPJS (<http://www.kabarbpjs.com>) Diakses pada 10 Mei 2016. Jam 05.33 WIB
- Anonim<sup>b</sup>, 2016. *Permasalahan BPJS di daerah sleman* ([www.slemankab.go.id](http://www.slemankab.go.id)). Diakses pada 18 Mei 2016. Jam 12.33 WIB
- Anonim<sup>c</sup>, 2016. *Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan* (<http://bpjskesehatan.go.id/>) Diakses pada 19 Mei 2016. Jam 20.30 WIB
- Anonim<sup>d</sup>, 2016. *Data Rekam Medik pada tahun 2016 di RSUD Pandan Arang Boyolali*, Direktorat Rekam Medik, Boyolali
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Baros, WA., 2011. *Kontribusi Pengetahuan Peserta Askes Sosial Terhadap Kepuasan Layanan Rawat Jalan Tingkat Lanjut dan Rawat Inap PT Askes Tahun 2011*. Fakultas Kesehatan masyarakat. Universitas Indonesia
- Fitria, 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusda Aneka Usaha Unit Apotek Sidowayah Farma Klaten*. Fakultas Farmasi. Sekolah tinggi ilmu Kesehatan Muhammadiyah Klaten.

- Fuzna, EU,. 2014. *Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang Tahun 2014.*
- Herlina, Dwi Setiya. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat Instalasi Farmasi RSUD DR.Raden Soedjati Purwodadi.* Departemen Kesehatan RI. Jakarta
- Hidayat, A.A.A. 2007. *Metode Penelitian Perawatan Dan Teknis Data.* Salemba Medika, Jakarta.
- Jahid H., 2012. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Pada Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara.* *Falkutas* Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin.
- Junaidi, S., 2002. *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek.* *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.*
- Kotler, Philip, 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.* Prentice Hall Int, Inc., Millennium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2005, *Dasar-dasar Pemasaran,* Prenhallindo, Jakarta.
- Pujiarto, S. P. 2008. *Rational Use Of Medicine.* Universitas Gadjah Mada. Jogjakarta
- Purbayu Budi Santosa, Ashari. 2005. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excle dan SPSS,* Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Parasuraman, A. (2001). *The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing, Vol 60.*
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management).* Ghalia indonesia, Bogor
- Notoatmodjo. 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan,* Rineka Cipta, Jakarta
- Notoatmodjo. 2005. *Metode Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Edisi Revisi 2010,* Reneka Cipta, Jakarta

- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo*. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.
- Surya, U. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Universitas Sumatera Utara
- Tjiptono, F., 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Westbrook dan Reilly. 1983. Dalam Tjiptono, Fandy (2005). *Brand Management and Strategy*. Penerbit Andi.
- Zaini, Rohmad. (2001). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001*. Jakarta.