

DAFTAR PUSTAKA

- Achdiat. (2010). Azwar, A. 2010. *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*. Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia: Jakarta.
- Berlianty (2013) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Intalasi Rawat Inap RS. Bhayangkara
- BPJS Kesehatan, 2014, *Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014*, BPJS Kesehatan
- Chantiqueen. (2011). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Salemba Medika
- Depkes RI. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*. Depkes RI
- Efendi & Makhfudli, 2015, *Keperawatan Kesehatan Komunitas*, Salemba Medika, Jakarta
- Haliman & Wulandari, 2012, *Cerdas Memilih Rumah Sakit*, Rapha Publishing, Yogyakarta
- Hamdanah, 2012, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien puskesmas tanjung pagar, Banjarmasin
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Meilinasari, 2002, Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pekauman, Banjarmasin.
- Mumu. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Yogyakarta : Fitramaya
- Muninjaya, A., 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Ningsih (2011) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. M. Zein Painan.
- Notoatmodjo, S 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Oliver, R. 2010. "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*, Vol. 63
- Parasuraman, 1988, *SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 : 12-40.
- Pohan S, Imbalo, 2013, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Saryono, 2010. *Kumpulan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Mulia Medika. Bantul. H : 95.
- Simamora Henry. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kedua. Yogyakarta : STIE TKPN.
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono., 2014. *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.

Supranto, 2010, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Sulistiyanto (2010), melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Muhammadiyah Gombong

Sulasmu, 2008. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta

Thabrany, Hasbullah. 2015. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta : Rajawali Press

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta,

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

Hamdanah, 2012, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien puskesmas tanjung pagar, Banjarmasin 31 Meilinasari, 2002, Hubungan tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pekauman, Banjarmasin. Muninjaya, A., 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta.

Notoatmojo, S, 1988. *Pendapat Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas*. Buletin Penelitian Kesehatan. Tahun XVI No. 3

Notoatmodjo, S 2010. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta : Rineka Cipta.

Parasuraman, 1988, *SERVQUAL; A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, 64 : 12-40.

Saryono, 2010. *Kumpulan Instrumen Penelitian Kesehatan*. Mulia Medika. Bantul. H : 95.

Sugiono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Trihono. *Arrimes Manajemen Puskesmas*. Jakarta : CV

