

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, 2014, *Metodologi Penelitian untuk Public Relations*, Sambiosa Rekatama Media, Bandung.
- Arikunto, S, 2009, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta
- Barata, Atep Adya. 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Cangara, Hafied, 2014, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 2006, *Hubungan Masyarakat*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hamid, Abdul, 2012, *Komunikasi & Public Relation*, CV Pustaka Setia, Bandung
- Heriyanto, Albertus, 2006, *Panduan Penelitian*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Irawan, Hadi, 2006, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elek Media Komputindo, Jakarta
- Kotler, K.L Keller, 2006, *Management Pemasaran*, PT Indeks, Jakarta
- Kriyantono, R, 2008, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- _____, 2012, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta
- Laksana, Fajar, 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Nasution, Zulkarmein, 2005, *Perkembangan Teknologi Komunikasi*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan
- Romli, Khomsahrial, 2011, *Komunikasi Organisasi Lengkap*, PT Grasindo, Jakarta
- Ruslan, Rosady, 2007, *Strategi Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Ruslan, Rosady, 2010, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

- _____, 2014, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Depok
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta, Bandung
- Suprpto, Tommy, 2011, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, CAPS, Yogyakarta
- Sunyoto, Danang, 2011, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Caps Publishing, Jakarta
- Syukron, Amin, 2014, *Pengantar Manajemen Industri*, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Sujianto, Agus 2009, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, PT Prestasi Pustaka Raya, Jakarta
- Santoso, Singgih, 2010, *Statistik Multivariat*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Wiryantono, 2008, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT Grasindo, Jakarta

Sumber Lain:

- Andiani, Susi, Sunarto, 2009, '*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*', VOL. 2, NO. 1, 2009, hlm.71-79, di akses 6 April 2016, <https://publikasiilmiah.ums.ac.id>
- Mayangsari, Lolita, 2016, '*Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Relations RSUP Fatmawati Terhadap Kepuasan Pelanggan*', di akses 4 Oktober 2016
- Sulistyo, Bambang, Petrus, 2016, '*Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*', di akses 27 September 2016
- Utama, Agung, 2003, '*Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*', Vol. 1, No.2, 2003, hlm.96-110, di akses 6 April 2016, <http://staff.uny.ac.id>

Sumber Internet:

<http://www.fatmawatihospital.com>,

Diakses pada tanggal 10,Oktober 2016 pukul 18.45 WIB

http://www.jamsosindonesia.com/bpjs/view/fungsi-tugas-wewenang_25

Diakses pada tanggal 15 Oktober 2016 pukul 19.10 WIB

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/20>

Diakses pada tanggal 15 Oktober 2016 pukul 20.20 WIB

<http://perawatankesehatan.com/cara-berobat-menggunakan-bpjs-kesehatan/>

Diakses pada tanggal 15 Oktober 2016 pukul 21.00 WIB

