

DAFTAR PUSTAKA

- Arab, Mohammad, dkk. 2015 An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals, Iran. Vol. 7, No.1: 2015
- Assauri, Sofyan. 2003. "Customer Service Yang Baik Landasan Pencapaian Customer satisfaction" *Manajemen Usahawan Indonesia* No. 01, XXXII. Jakarta
- Bappenas, 2010. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2010-2014*. Jakarta
- Bustami .2014. *Penjaminan Mutu Pelayanan dan Akseptibilitasnya*. Erlangga. Jakarta
- Departemen Kesehatan. Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta : Departemen Kesehatan RI, 2008
- Departemen Kesehatan, 2009, *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, dilihat 29 maret Oktober 2017, <<http://www.spm.depkes.go.id/index2.php>>.
- Departemen Kesehatan, 2010, *Standar Pelayanan Minimal (SPM)*, dilihat 29 Maret 2017, <<http://www.spm.depkes.go.id/index2.php>>.
- Dinkes Depok. 2015. *Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2015*. Depok: Dinas Kesehatan
- Fadly,R.2014. *Hubungan Konsep Diri Perawat dengan Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Insani Stabat 2014*. Universitas Sari Mutiara Indonesia
- Hamid,R, Darmawansyah, Balqis.2013. *Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013*. Universitas Hasanuddin
- Herlambang,S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: gosyen publishing
- Setiawan, Irwan. 2002. *Rumah Sakit Umum Kelas B Plus Bawen*. Yogyakarta: Tugas Akhir. Universitas Gadjah Mada 2002. Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2013*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika
- Peraturan Menteri Kesehatan No 75 Tahun 2014. *Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta
- Puti widya chitami 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam 2013*. Universitas Widyatama
- Parmenter, D. 2010. *Key Performance Indicators: developing, implementing and using winning KPIs*. USA
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta
- Rahmani, V.F. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan RSUD Bhakti Asih Tangerang 2009*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Insititut Pertanian Bogor
- Rahmayanti, L. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bunda Margonda Depok*. Universitas Inonesia. Indonesia
- Susaldi, M. Asikin, M. Nuralamsyah. 2016. *Keperawatan Medikal Bedah Sistem Kardiovaskular*. Erlangga, Jakarta
- Susila dan Suyanto. 2015. *Metodologi Penelitian Cross Sectional*. Klaten: BOSSSCRIPT
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian lengkap, praktis dan mudah dipahami*. Yogyakarta: PT PUSTAKA BARU
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta*, Jakarta.
- Supranto, 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Syafrudin, Siti Masitoh, dan Taty Rosyanawaty. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Untuk Bidan*. Jakarta: Trans Info Media

Tjiptono, F, 2000, *Manajemen Jasa*, Penerbit Adi, Yogyakarta.

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

Valentina Annisa Febriani. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo 2012*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro. Diponegoro

Vianti, N, 2014. *Analisis Kepuasan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap (IRI) Bangsal Dahlia Di RSUD Ungaran*. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang. Semarang

Dinas kesehatan.depok.go.id 2016 di lihat pada tanggal 12 maret pukul

18:02BPJS.go.id 2014

<http://www.jkn.kemkes.go.id/>)

<http://www.depkes.go.id/resources/download/jkn/buku-pegangan-sosialisasi-jkn.pdf> 2013

