

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, WD 2009. 'Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang', Tesis Magister Promosi Kesehatan, Universitas Diponegoro Semarang 2009. diakses Agustus 2019.
<https://core.ac.uk/download/pdf/11722783.pdf>
- Andriani, A 2016, 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi' *Jurnal Edurance*, Vol 2, No. 1, diakses Januari 2020. <http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Azwar, A 2016, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Administrasi Kesehatan, hlm. 80-88, Binarupa Askara, Jakarta
- Cahyono, KE 2016, 'Pengaruh Technical Quality, Functional Quality, dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Studi PT Garuda Indonesia Airways', *Jurnal Esekutif ekonomi manajemen*, Vol. 13, No.2, Halaman. 15, diakses Agustus 2019.
<https://jurnal.ibmt.ac.id/index.php/jeksekutif/article/view/116>
- Dewi, MR 2007, 'Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap'. Skripsi Manajemen dan Ekonomi, Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, diakses Agustus 2019. <https://repository.usd.ac.id/13870/>
- Fikri S, Wiyani W, & Suwandaru A, 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa', *jurnal bisnis dan manajemen*, Vol 3. No. 1 hlm. 161-168. diakses pada Januari 2020.
<http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260>
- Faturahmah E & Rahardjo BB, 2017, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima NT', *Public Health Perspective Journal*, VI 2, No 3, halaman. 1-8 . diakses pada januari 2020
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/phpj/article/view/13786>
- Hastuti SKW, Mudayana AA, Nurdhila AP, & Hadiyatma D, 2017, 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', *jurnal kesehatan masyarakat*, hlm. 161-168. diakses pada Desember 2019. <http://journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/7260>
- Herlinawati, H 2016, 'Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat Gatot Subroto Jakarta Periode September-Oktober 2016', skripsi program studi fakultas

- kedokteran, Universitas Nasional Pembangunan Veteran Jakarta.
- Indonesia, Undang-Undang 2009, Undang-Undang Republik Indonesia 36 Tahun 2009 *tentang kesehatan*, Lembaga Negara RI tahun 2009 No. 144, Sekretariat Negara, Jakarta
- Jayanti, ND 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Legend Premium Coffee Yogyakarta, Skripsi Teknik Boga', Universitas Negeri Yogyakarta. di akses pada januari 2020 <https://eprints.uny.ac.id/43204/1/Nur%20Dwi%20Jayanti%2011511244017.pdf>
- Khasanah, I 2010, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang'. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi* , Vol 12, No.2, Hlm. 8, diakses Agustus 2019 <https://jurnal.widyamangala.ac.id/index.php/asetwm/article/view/35>
- Kusaini, A 2016, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA club arena Yogyakarta', Skripsi program studi Ilmu Kesehatan Olahraga, Universitas Negeri Yogyakarta. diakses Agustus 2019. <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/30777>
- Listiyono, RA 2015, 'Studi Deskriptif Tentang Kwaitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B', *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 1, No 1 hlm. 7. diakses pada Agustus 2019. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp1ad01a2a56full.pdf>
- Nilaiaka, N 2012, 'faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Rawat Inap Di RSUD Sukoharjo', skripsi program studi fakultas sosiologi, Universitas Sebelas Maret, diakses Desember 2019. <http://digilib.uns.ac.id>
- Nofianti 2016, 'Manajemen Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Yang Ideal'. Tugas Kesehatan masyarakat, Universitas Esa Unggul. Diakses Pada Agustus 2019. <http://nofiantifaozan.blogspot.com/2016/01/manajemen-pelayanan-rawat-inap-rumah.html>
- Nova, RF 2010, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta'. Skripsi Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Sebelas Maret Surakarta. diakses Agustus 2019. <https://core.ac.uk/download/pdf/12348901.pdf>
- Perihastono, E 2012, 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB' Skripsi Fakultas Teknologi Informasi

- Universitas Stikubank Semarang, diakses November 2019
<https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/1140>.
- Pratiwi A , Widijanarko B & Jati SP, 2019 , ‘Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang’ , *jurnal manajemen kesehatan indonesia* , Vol.7 No. 1 hlm 3-5 . diakses pada Desember 2019 <https://doi.org/10.14710/jmki.7.1.2019.24-29>
- Roza, A & Wulandari, P 2018, ‘Kepuasan Pasien BPJS Di Rawat Inap Pekan Baru’ *Jurnal Keperawatan*, Vol 2, No.1, diakses Januari 2020.
<http://jurnal.univrab.ac.id>
- Saputri, C 2018, ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD DR.H.Abdul Molek’. program studi fakultas kedokteran, Universitas Lampung. diakses pada Agustus 2019
<http://juke.kedokteran.unila.ac.id/index.php/JK/article/view/1899>
- Situmorang, E 2014, ‘Studi Tentang Pelayanan Rawat Inap Pada RSUD Kota Bontang’, *jurnal elektronik Administrasi Negara*, Vol 4, No2, diakses Agustus 2019
<https://www.e-jurnal.com/2015/02/studi-tentang-kualitas-pelayanan-rawat.html>
- Siyoto, S 2015, ‘Dasar Metodologi Penelitian’, Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Supartiningsih, S 2017, ‘Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan’, *jurnal medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol. 6 No. 1, diakses Agustus 2019
<http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs/article/view/2342>
- Thamrin, R 2016, ‘Pengertian Rawat Inap di Rumah Sakit’ diakses Agustus 2019.
<https://www.panduanbpjs.com/pengertian-rawat-inap-di-rumah-sakit>
- Tjiptono, F 2011, “Service Management Mewujudkan Layanan Prima”. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Triwardani, Y 2017, ‘Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang’, Studi Ilmu Keperawatan Universitas UIN Syarif Hidayatullah. diakses Agustus 2019.
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/35713>
- Umbara, DV 2017 ‘Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen’, Skripsi ekonomi dan manajemen, Universitas Muhammadiyah Surakarta. diakses Januari 2020.
<http://eprints.ums.ac.id/54018/1/01.NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

Yuliani, U 2015, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. Sayidiman Magetan', skripsi program studi fakultas kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, diakses Agustus 2019. <http://eprints.ums.ac.id/39567/13/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

Zarniati, D 2011, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap kepuasan pasien Rawat Inap JAMKESMAS Di RSUD salatiga', skripsi jurusan psikologi fakultas ilmu pendidikan , Universitas Negeri Semarang. diakses Agustus 2019. <https://lib.unnes.ac.id/10865/1/10148A.pdf>