

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Toha. 2011. *Metode Penelitian*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/06-PROLANIS.pdf> [26 Januari 2018].
- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS Cetakan*. Visimedia: Jakarta.
- Budiarto, Eko. 2016. *Metodologi Penelitian Kedokteran: Sebuah Pengantar*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Hamidi. 2015. *Analisa Pengaruh kualifikasi Kontraktor terhadap Kualitas Pekerja Proyek Konstruksi di Pulau Batam*. Universitas Internasional Batam, Batam.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Lusiana, Novita dkk. 2015. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kebidanan*. Deepublish: Yogyakarta.
- Mardiana, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*. Skripsi, Universitas Setia Budi, Solo.
- Merryani. 2014. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan*. Tesis, Universitas Sam Ratulangi Manado, Manado.
- Munsil, Dinda Dwi. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Poli Jantung dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2017*. Skripsi, Universitas Halu Uleo, Kendari.
- Nasir, Wahyu. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang.

Nasyrah. 2017. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*. Jurnal. STIE AMKOP Makassar, Makassar.

Nepe, Ludia. 2017. *Hubungan Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara*. Jurnal, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Salemba Medika: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 28. 2011. *Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 411. 2010. *Laboratorium Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 9. 2014. *Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.

Pohan, Imballo. S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.

Praptomo, Agus Joko dkk. 2016. *Metodologi Riset Kesehatan Teknologi Laboratorium Medik dan Bidang Kesehatan Lainnya*. Deepublish: Yogyakarta.

Rachmania, Nurul. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta*. Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Santoso, Singgih. 2011. *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS*. PT Elex Media Kompetindo: Jakarta.

Santoso, Yussy & Ronni R. M. 2016. *A Practical Guidance to Executive Compensation Management*. Gramedia: Jakarta.

Sari, Irene Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha kesehatan Cetakan Keempat*. Nuha Medika: Yogyakarta.

Siyoto, Sandu & Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing: Yogyakarta.

Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sulistyo, Petrus Bambang. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Skripsi, STIKes Kusuma Husada Surakarta, Surakarta.

Wira, Ida Ayu W. 2014. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. Tesis, Universitas Udayana, Denpasar.

Yusuf, Muri. 2017. *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Kencana: Jakarta.

