DAFTAR PUSTAKA

A.A. Gde Muninjaya. 2004. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Azwar S, 1999, Reliabilitas Dan Validitas; Seri Pengukuran Psikologi, Sigma Alpha, Yogyakarta.

Aditya, Tjiptjono, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. 2011:23

A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985."Problems and Strategies in Services Marketing".Jurnal of Marketing Vol. 49.(Spring).

American Hospital Association. Health Education In The Hospital. Chicago. 1974

Goetsch, L. Davis (2000). Quality Management for Production, Processing, and Services. Columbus: Prentice Hall

Kasmir. 2008. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Nursalam. 2011. Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta: Salemba Medika

Nurbaiti, Susmono H, Roosyana, Kirana K, Lubis EI, Thabrany H, Ilyas Y, Iskandar K, 2008, Managed Care: Bagian A Mengintegrasikan Penyelenggaraan Dan Pembiayaan Pelayanan Kesehatan, PAMJAKI (Perhimpunan Ahli Manajemen Jaminan dan Ahli Asuransi Kesehatan Indonesia), Jakarta.

Mary R. Zimmerman, 2010, Psikologi Perawatan Volume 10, Gunung Mulia, Jakarta.

Marshall, C., Rossman, G. B. 2011. Primary Data Collection Methods Designing Qualitative Research. Los Angeles, CA: SAGE.

Hamidi. 2008. Metode Penelitian Kualitatif. Malang: UMM Press.

Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hartotok I, 2007, *'Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap Dengan Fasilitas Asuransi Maasyarakat Miskin Di Badan Rumah Sakit Daerah (BRSD) "RAA SOEWONDO" Pati'.*

Kementrian Kesehatan RI, 2013, Buku Saku FAQ (Frequently Asked Question) BPJS Kesehatan Cetakan Pertama, Kementrian Kesehatan RI, Jakarta.

KEPMENKES RI No.1204/MENKES/SK/X/2004 Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit tentang Pengelolaan Limbah

Merkouris M, Ifantopoulus LM, Lemonidou M, 1999, 'Patient satisfaction: a key concept for evaluating and improving nursing services', *Journal Of Nursing Management Volume 7, Issue I, pages 19-28*.

Pohan, Imbolo, 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit BukuKedokteran ECG, Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2013, Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013, Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.

Poerwandari K, 2007, 'Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia', Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.

Permenkes, 2011. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 903/menkes/per/v/2019 tentang pedoman pelaksanaan program jaminan kesehatan masyarakat

Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2014, 'Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan', Diakses 21 Agustus 2015, dari http://www.bpjs-kesehatan.co.id/semua-download.html

Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2014, 'Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta JKN', 25 Desember 2019, dari http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download.html

Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan, 2019, 'Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan', Diakses 26 Desember 2019, dari http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download.html

Rambat, Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktik), Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung.

Suharmiati, Budijanto D, 2007, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Informan Pengguna Rawat Jalan Rumah Sakit Pemerintah di Indonesia', *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Vol. 10, No. 2 April 2007, 123-130.*

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian,

Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1. Hak Asasi Manusia. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 ayat 3. Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial.

Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Rumah Sakit

Wijono, D, 1999. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Airlangga University Press, Surabaya

http://dinkesgtloprov.go.id/layanan-pengaduan-masyarakat diakses 11 Januri 2020
http://www.hariangtlo.com/baca/2020/01/11/jaminan-kesehatan-bpjs-
http:// rsudunda.com /visi-misi diakses 12 Januari 2020