DAFTAR PUSTAKA

Agiwahyuanto, F., Octaviasuni, S., & Fajri, M. U. N. Analisis Implementasi Total Quality Management (TQM) Pada Kasus Pending Klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSUD Kendal Tahun 2018. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, *7*(3), 15-24.

Ahmad, M. (2011). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) dalam Pelayanan Rumah Sakit. UNG REPOSITORY.

Creswell, J. (2010). W.(2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*, *2*.

Faizah, W. (2018). Analisis Implementasi Total QualityManagement (Tqm) Dan Pengaruhnya Pada Kepuasan Kerja Karyawan Serta Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada BPJS Kesehatan di Kota Yogyakarta). Yogyakarta: UII.

Fitriani, S. (2014). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD dr. Moewardi* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).

Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi Cet. *Ketigapuluh. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung*.

Neuhauser, D., Provost, L., &Bergman, B. (2011). The meaning of variation to health care managers, clinical and health-services researchers, and individual patients. *BMJ quality&safety*, *20*(Suppl 1), i36-i40.

Oakland, J. (2011). Leadership and policy deployment: the back bone of TQM. *Total Quality Management & Business Excellence*, *22*(5), 517-534.

Sugiyono, M. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif R&D. Alfabeta.

Sutrisno, E. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama Cetakan Ke-3. *Penerbit Kencana (PrenadamediaGrup), Jakarta*.

Syamsuadi. A. (2017). *Pelayanan Publik Dan Birokrasi Pemerintahan.* Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Sektor Publik Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). Total QualityManagement Edisi Revisi. *Yogyakarta: Andi*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Wibowo, B. S. (2016). Implementasi Total Quality Management (Tqm) Pada Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Berstandar Iso 9001: 2008 Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Teknik Elektro*, *6*(1).

Zainal, H. V. R., Basri, Y. Z., Gunawan, I. D., &Mardiwasisto, G. (2015). *Manajemen kinerja Untuk perusahaan dan organisasi (cara tepat dan mudah menilai kinerja) dari teori dan praktik*. Penerbit: BPFE Yogyakarta.