

DAFTAR PUSTAKA

1. Nasional K. Riset prakarsa pasien BPJS kesehatan merasa dokter kurang peduli [Internet]. 2017 [cited 2017 Sep 5]. Available from: <http://nasional.kompas.com/read/2017/05/23/19164281/riset.prakarsa.pasien.bpjs.kesehatan.merasa.dokter.kurang.peduli>
2. Aulia, R., Adhani, R. D. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin*. Kedokteran Gigi. 2017;2:95–100.
3. Dewan Perwakilan Rakyat RI. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Jakarta; 2011.
5. Ulinuha F.E. *Kepuasan pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan di unit rawat jalan (URJ) Rumah Sakit Permata Medika Semarang*. 2014.
6. Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Profil Kesehatan Kota Bandung Tahun 2016* [Internet]. 2016 [cited 2017 Jan 1]. Available from: <https://clouddinkes.bandung.go.id/index.php/s/lyhkhCwkERFIXT#pdfviewer>
7. BPJS Kesehatan. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS*. Jakarta: Visimedia; 2014.
8. R.K. Dewi. *Identifikasi Pelayanan Promotif Pada Fasilitas Kesehatan*

- Pada Tingkat Pertama Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. 2015.
9. Rattu P., Herman W.R.S. *Perbedaan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Pasien Penerima Bantuan Iuran dan Pasien Bukan Penerima Bantuan Iuran*. Keperawatan. 2015;3:3.
 10. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2000.
 11. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut*. Jakarta; 2004.
 12. Krishna Naik, C.N., Bhargavi Gantasala S. *Service Quality (SERVQUAL) and its Effect on Costumer Satisfaction in Retailing*. Eur J Soc Sci. 2010;234.
 13. Anjelica S., Mingkid E.D. *Manfaat Sosialisasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Bagi Masyarakat di Kecamatan Sarid*. Acta Diurna. 2014;6.
 14. Amalina R., Respati T.B. *Tingkat Pengetahuan Jaminan Kesehatan Nasional Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Puskesmas Plered Kabupaten Purwarkata Tahun 2015*. 2015;1086–91.
 15. Y.M. Vianey. *Pengetahuan dan Sikap Peserta BPJS dengan Motivasi Berobat ke Puskesmas Waipukang Kecamatan Ile Ape*. 2014.
 16. Jalimun P.Y., Widjanarko B. dan P.H. *Kepuasan Pasien di Balai Pengobatan Gigi (BPG) Puskesmas Kahuripan Kota Tasikmalaya*. Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes. 2014.

17. Muninjaya A.A.G. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2011. p.12-6.
18. Subawa G. *Mengelola Rumah Sakit Menyesuaikan SJSN Kesehatan*. Yogyakarta; 2013.
19. Supranto J. *Statistik*. Jakarta: Erlangga; 2000. p.64.
20. Sugioyono. *Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2012.
21. Suliyanto. *Metode Riset Bisnis. 2nd ed.* Yogyakarta: Andi; 2009.
22. Cooper, Donald R. & Schindler P. *Business Research Methods*. International Edition. 8th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin; 2013.
23. Hair, Joseph F., JR., Rolph E. Anderson R.L Tatham & W.C. Black. *Multivariate Data Analysis*. 5th ed. USA: Prentice Hall International, Inc; 1998.
24. Ghozali I. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2011.
25. Sekaran U. *Research Methods for Business*. 3rd ed. New York: John Wiley & Son; 2003.
26. Muazahid Akbar, Mohammad., Parvez N. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty*. ABAAC. 2009;25:173.
27. Yoga Aditama T. *Manajemen Adminstrasi Rumah Sakit*. 2nd ed. Jakarta: Universitas Indonesia; 2003. p.173.
28. Kotler, P. dan Keller, L. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*. 13th ed. Jakarta: Erlangga; 2009.

29. Sutopo dan Suryanto A. *Pelayanan Prima*. Revisi 1. Jakarta: Lembaga Adminitrasi Negara RI; 2004.
30. Barata A.A. *Dasar-dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Komputindo; 2004.
31. Mosahab, Rahim., Mahamad, Osman., Ramayah T. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation*. Int Bus Res. 2010;3:72.
32. Kang, Gi-Du., Fames F. *Service Quality Dimensions: an Examination of Gronroos' Service Quality Model*. Emerald. 2004;14 No.4:267.
33. Tjiptono F. *Pemasaran Jasa Ed 1*. Malang: Bayumedia; 2005.
34. Lovelock C. *Principles of Service Marketing and Management*. 2nd ed. Prentice hall; 2002. 81-82, p.265.
35. Kaihatu T.S. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Universitas Kristen Petra. 2008;10 No.1.
36. Naomi & Prima. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metoda Performance Importance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang)*. 2011;
37. Sohail S. *Service Quality in Hospitals: More Favourable Than You Might Think*. Saudi Arabia: Emerald-MCB; 2003. p.2.
38. Pai, P., Yogesh. C.T.S. *Measuring Hospital Service Quality: A Conceptual Framework*. International Conference on Humanities, Economics and

- Geography. Bangkok; 2012. p.193-194.
39. Santoso, Singgih, Tjiptono F. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo; 2001.
 40. Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
 41. Supranto J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta; 2006.
 42. Imbalo S.P. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2006.
 43. Prawisudawati Y. *Studi Deskriptif Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Non PBI Mandiri Kota Surakarta yang Tercatat di BPJS Kesehatan Surakarta*. Fakultas Ilmu Kesehatan Univ Muhammadiyah Surakarta. 2014.
 44. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta; 2014. p.30.
 45. Peraturan Presiden Nomor 101 Tahun 2012 Tentang Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan. Jakarta; 2012.
 46. W.S, Sulistiyanto euis soliha. *Pengaruh Persepsi Harga, Citra Perusahaan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Apotek "DELA" Di Semarang*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas STIKUBANK Semarang. 2015;2-6.
 47. Solihin Muhamad TH. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Puskesmas Cijeruk Kabupaten*

- Bogor Bulan Januari-Mei 2014*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. 2014.
48. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2003.
49. Seputri F. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung*. Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha. 2013;55.
50. A.D, Saputra. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*. 2015.

