DAFTAR PUSTAKA

Abd.Nasir,AbdulM,M.EI deputri.2011. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika

Afrilianti, Nur. 2016. *Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap berdasarkan Metode Servqual di Rumah Sakit Umum Daerah Cilegon.* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

AlamsyahD.2011,*Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika,Yogyakarta

Al-Assaf,A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC

Anggraini, 2017. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri Vol4 No 2 Hal 74– 81.

ArikuntoS. 2009. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: rineka cipta

BataY.W.,ArifinM.A., Darmansyah., 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Soaial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipada Kabupaten TanaToraja Tahun2013*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Buchbinder, Sharon B. 2014. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Askeptabilitasnya.* Jakarta: Erlangga

Darmawansyahatal. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar.* Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin Muninjaya,A.AGde. 2015. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC

Daulay, M.A., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan agustus 2015, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan.

Depkes RI, 2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.

DepkesRI,2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.

Fahrozy, A. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda.* Universitas mulawarman.

Ferdinand,A. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen. Edisike2.* Semarang: BPUNDIP.

Ghozali,Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hartono, Bambang. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit.* Jakarta: PT Rineka Cipta. 2010

Hermastutik, K dan Ahmad,N. 2015. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.* STIKES Pemkab jombang.

Iqbal M. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2009 (Evaluasi Terhadap Program Pelayanan Kesehatan Gratis).* Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa Barat.

KasjonoH.S,Yasril. 2013. *Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan. Yogyakarta:* GrahaIlmu

Kemenkes RI, 2011, *Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 24 Tahun 2011, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta.

Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri KesehatanRepublik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Peleyanan Kefarmasian Di Puskesmas,* Jakarta: Kemenkes RI Tahun 2014, Halaman 2-8.

Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri KesehatanRepublik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*,Jakarta.

Kemenkes RI, 2019, *Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta : Kemenkes RI Tahun 2019 Nomor 43.

KemenkesRI,2015, *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter,Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*, Jakarta.

Kotler Philip.,& Keller, Kevin Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Ketiga Belas Jilid1, Erlangga,Jakarta.

Kuntoro,2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Universitas Gajah Mada.

Lesmana,Januari.2018. *Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas pagesahan.* Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram.

Lisnawaty,Jusriani dan Junaid. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatn Puriala Kabupaten Konawe.* Fakultas kesehatan masyarakat universitas haluoleo

M.FaisS,SittiS. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan. Jakarta*: Salemba Medika

MuninjayaGde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan,* Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.

Nizmayanunatal.2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.

NotoatmodjoS.2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. Sugiyono. 2016. Metode penelitian pendidikan.*Bandung: Alfa beta

Nursalam.2008. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta*: SalembaMedika

Oktasari P., 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wirobrajan Dan Puskesmas MantrijeronYogyakarta Menggunakan Metode Servqual.

Poniman,B.dan Supriyono.2013 *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit "NirmalaSuri" Kabupaten Sukoharjo.* Jurnal Berkala Ekonomi.

Purwoto A, Irawan P. B, Asra A. 2014. *Metode Penelitian Survey.Bogo*r : INMEDIA

Rangkuti, dan Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Sa'diyah H, 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual, *Skripsi*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Setiadi.2013. *Konsep dan praktik penulisan riset keperawatan.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Simbolo, Wiwien. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Maryam Kota Manado.* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi.

Skripsi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia,Yogyakarta.

Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung :Alfabeta

Suliantoro, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan DenganM enggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (StudiKasus DiPt. Perusahaan AirMinum Lyonnaise Jaya Jakarta).* DOI:10.12777/jati.5.3.185-198.

Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan.* Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Suryawati, Dina.2013. *Kualitas pelayanan pada Puskesmas Yosomulyo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi*.Unej :1-9

Susilo,CdanHervandi,N.2014 *Hubungan Pelayanan Pasien Rawat Inap Berstatus BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*.FIKes universitas muhammadiyah jember.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta.

Wijono D., 2008, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*, CV Duta Prima Airlangga, Surabaya.

Wijono, Djoko, 2008, *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*, Cv. Duta Prima Airlangga, Surabaya.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990). Delivering QualityService: Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York: The Free Press.