

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan [internet]. Tersedia dalam: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id> [Accessed 12 April 2017]
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Kitapci, Olgum., et al. 2014. *The Impact of Service Quality Dimensions on Patients Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry*. **Procedia-Social and Behavioral Sciences, page 161-169**
- KOMPAS.com. (2014, Mei). *Konsumen Masih Keluhkan Layanan Jaminan Kesehatan* [Electronic Version]. Tersedia dalam: www.kompas.com [Accessed 18 Mei 2017]
- _____. (2015, Januari). *Ini Permasalahan Penting di BPJS Kesehatan*. [Electronic Version]. Tersedia dalam: www.kompas.com [Accessed 18 Mei 2017]
- Kotler, Philip., dan K.L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jilid 1&2. Jakarta: Erlangga
- _____. 2012. *Marketing Management*. Edisi Keempat Belas. England: Pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat
- Naskar, Prosenjit., et al. 2016. *Assessment of Patient's Satisfaction Regarding the Service Quality of a Rural Hospital of Burdwan District, West Bengal, India*. **International Journal of Community Medicine and Public Health, Vol.3 No. 8, page 2222-2228**
- Ningrum, Rinda Mustika., dkk. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital Dr. Ramelan Surabaya*. **Jurnal STIKES Hang Tuah Surabaya, hal 1-20**

Parasuraman, et al., 1988. *Sevqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. **Journal of Retailing**, Vol.64 No. 1, page 12-40

_____. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. **Journal of Marketing**, Vol.49 No.4, page 41-50

Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 pasal 1 ayat 2. Ketentuan Umum

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

Pratiwi, Siska., dan Susanto. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah*. **Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit**, Vol.2 No.2

Rumah Sakit TK III 04.06.01 Wijayakusuma Purwokerto [internet]. Tersedia dalam: <http://rswk.co.id> [Accessed 12 April 2017]

Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto. (2017, Mei). *Jumlah Populasi Pasien Peserta BPJS Kesehatan : Instalasi Rawat Jalan*. Rumah Sakit Wijayakusuma Purwokerto : Rehab Medik

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

_____. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI

Undang-undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1. Hak Asasi Manusia

Undang-undang Dasar 1945 pasal 34 H ayat 1. Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial

Wusko, Any Urwatul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*. **Jurnal Ketsa Bisnis**, Vol.1 No.1, hal 15-27

Yazid. 2008. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*. Yogya