

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae kota Pare-Pare. *Jurnal MKMI, Vol. 12 No.2*, 70-75.
- Aliman, N. K., & Mohamad, W. N. (2016). Linking Service Quality, Patients Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 141-148.
- Damen, R. A. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction: Case of Al-Bashir Hospital. *International Journal of Business and Management, Vol. 12 No. 9*, 139-152.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate edisi 8*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983/MenKes/SK/XI/1992. (1992). Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum. At <https://dokumen.tips/documents/keputusan-menteri-kesehatan-republik-indonesia-nomor-983.html>. (Diakses pada tanggal 10 Desember 2018)
- Kwateng, K. O., Lumor, R., & Acheampong, F. O. (2017). Service Quality in Public and Private Hospitals : A Comparative Study On Patient Satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 1-8.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marmeam, Utami, T. N., & Simanjourang, A. (2017). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *Jurnal JUMANTIK, Vol. 3 No. 2*, 16-27.
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking The Future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 2-9.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen, Vol. 11 No.2*, 265-289.

- Rehaman, B., & Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management, Vol. 4 No. 1:4*, 1-8.
- Rizkia, E., & Mulyaningsih, H. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di RSUD Al Ihsan Kabupaten Bandung). *e-Proceeding of Management : Vol. 4, No. 2*, 1838-1846.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5*, 2442-2469.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRES.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 9-15.
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F. &. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction edisi 4*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

<http://www.rsibanjarnegara.com/details/1/About-Us> (diakses pada tanggal 28 November 2018)

<https://dokumen.tips/documents/keputusan-menteri-kesehatan-republik-indonesia-nomor-983.html> (diakses pada tanggal 24 Desember 2018)

<http://www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/UU%20No.%2044%20Th%202009%20ttg%20Rumah%20Sakit.PDF> (diakses pada tanggal 24 Desember 2018)

<http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU%20No.%2040%20Th%202004%20ttg%20Sistem%20Jaminan%20Sosial%20Nasional.pdf>

(diakses pada tanggal 3 Maret 2019)

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/20e67493084e6d2e600888b1dd9f94f4.pdf>

(diakses pada tanggal 3 Maret 2019)

