

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D.; Ramdan, M. 2009. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. Jurnal STIKES A.Yani
- Antina, Rila Rindi. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep. Jurnal Penelitian Administrasi Bisnis.
- Arikunto, S. 2007. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti; Eny K. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. Universitas Islam Batik Surakarta.
- Consuegra, D; Molina, A.; Esteban, A. 2007. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: an Empirical Analysis in Service Sector. Journal of Product & Brand Management. Vol.1, No.7, pp 459-468.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung, 2006, Profil Kesehatan Kabupaten Bandung
- Fajrianti, T. 2015. Hubungan Pengetahuam, Pendapatan, Persepsi Dan Sosialisasi dengan Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional Mandiri Di Wilayah Kerja Puskesmas Santok Kota Pariaman. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Andalas. Skripsi. [on line]. <http://lib.unnes.ac.id>. (2 Desember 2016)
- Gasperz, V. 2005. Total Quality Management. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hurriyati, R. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. ALFABETA. Bandung.
- Irawan D, H. 2007. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Komariah, S. 2015. Fungsi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Terhadap Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Desa Kapur Kecamatan Sungai Raya. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tanjungpura Pontianak. [on line]. Jurnal penelitian. <http://urmafis.untan.ac.id>. (25 Agustus 2016)
- Kotler, P.; Armstrong, G. 2008. Alih Bahasa : Bob Sabran , prinsip-prinsip pemasaran, edisi 12 jilid 1, Jakarta : Penebit Erlanga

- Kotler, P.; Keller, K. L. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1, Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kotler, P.; Keller, K.L. 2010. Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Ketiga belas, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kreitner, R. ; Angelo, K. 2014. Organizational behavioral-Ed. 5. Boston: McGraw-Hill.
- Lupiyoadi, R. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Ningrum, A. 2015. Respon Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru. Vol 2 No.2 Fisip. Universitas Riau.
- Notoatmodjo, S. 2012. Promosi kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta : Rineka cipta
- Octavia, A.; Suswitaroza; Aulia P. A. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Jurnal Manajemen Universitas Jambi.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2013. Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. (www.depkes.go.id/.../PERPRES%20No.%20111%20Th%202013% diakses 12 Agustus 2018)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013. Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 29. Jakarta.(www.jkn.kemkes.go.id/.../Perpres%20No.%2012%20Th%202013 diakses 12 Agustus 2018)
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016. Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 42. Jakarta.(www.depkes.go.id/.../PERPRES%20No.%2019%20Th%202016 %2 diakses 12 Agustus 2018)
- Pertiwi, A.A. N. 2016. Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Priyatno, Duwi. 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Yogyakarta: MediaKom

- Purwaningsih, S.B. 2016. Faktor-faktor yang berhubungan dengan Keikutsertaan Masyarakat dalam Jaminan Kesehatan Nasional di Desa Tegalsari Kabupaten Ponorogo 2016. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. [online]. [http:// eprints.ums.ac.id](http://eprints.ums.ac.id) . diakses 15 Agustus 2018).
- Rangkuti, F. 2004. Riset Pemasaran, Cetakan Kelima, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins, S.P. 2006. Perilaku Organisasi, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. ; Timothy A. J. 2008. Perilaku Organisasi , Jakarta: Salemba Empat.
- Saefulloh. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Rekomendasi Pelayanan KEsehatan Rawat Jalan Puskesmas di Kota Pekanbaru. Fakultas Ekonomi. Universitas Riau.
- Siagian, S.P. 2004. Teori Motivasi dan Aplikasinya. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Siagian, S. P. 2009. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta : Rineka Cipta
- Simamora, B. 2011. Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel. Jakarta: PT. Gramedia *Pustaka* Utama
- Siregar, N. R.; Elman B.; Isti I. F.; Desi I. 2018. Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Area Selatan Tahun 2017. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B. Bandung: Aflabeta.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F.; Gregorius, C. 2011. Service, Quality and Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Toha, M. 2003. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta: Grafindo Persada.

Ulfa F, S.; Karim, Z. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta. Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116. Jakarta.(www.turc.or.id/news/wp-content/uploads/.../15.-UU-No-24-Th-2011.pdf diakses 15 Agustus 2018)