

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, syamsul, dkk, 2016. *Buku Ajar Dasar Manajemen Kesehatan*. Pustaka Banua, Banjarmasin.
- Hastuti, Permata & Fitri, Milla 2016. *Asuransi Konvensional, Syariah Dan Bpjs* Parama Publishing, Yogyakarta.
- Hatta, Gemala, R, 2017. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta.
- Herlambang, Susantyo, 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Herlambang, Susatyo, 2014. *Basic Marketing (Dasar-Sadar Pemasaran)*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Mu'ah, 2014. *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Zifatama, Taman Sidoarjo.
- Mukarom Zaenal & Laksana Wijaya Muhibudin, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Pohan, Imbalo, S, 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Rusyd, Zahir, 2018. *Konsep Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Dalam Pemenuhan Hak Kesehatan Oleh Dokter Dan Rumah Sakit*. Setara Press Kelompok Intrans Publishing, Jatim.
- Sardjoko Subandi, 2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*. Kementerian PPN/BAPPENAS, Jakarta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia, 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 21 Tahun Untuk Jasa Pelayanan Kesehatan Dan Dukungan Biaya Operasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Milik Pemerintah Daerah, Jakarta.
- Republik Indonesia Undang- Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Jakarta.

## Profil Rumah Sakit Kabanjahe Tahun 2015

“[http://www.academia.edu/3667009/analisis\\_perbedaan\\_kualitas\\_pelayananpada\\_pasien\\_BPJS\\_dan\\_pasien\\_umum\\_terhadap\\_kepuasan\\_pasien\\_di\\_rawat\\_jalan\\_rsud\\_kota\\_surakarta\\_publicasi\\_ilmiah\\_disusun\\_sebagai\\_salah\\_satu\\_syarat\\_menyelesaikan\\_program\\_studi\\_strata\\_ii\\_pada](http://www.academia.edu/3667009/analisis_perbedaan_kualitas_pelayananpada_pasien_BPJS_dan_pasien_umum_terhadap_kepuasan_pasien_di_rawat_jalan_rsud_kota_surakarta_publicasi_ilmiah_disusun_sebagai_salah_satu_syarat_menyelesaikan_program_studi_strata_ii_pada)”, diakses pada tanggal 29 November 2019 23:57 WIB.

<http://eprints.ums.ac.id/44211/2/naskah%20publikasi.pdf> Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan nonBPJS Pada Mutu Pelayanan Pendaftaran Rumah Sakit Pusat Angkatan Udara Dr.S.Hardjolukito Bantul, diakses pada tanggal 6 November 2019 22:40 WIB.

