

Daftar Pustaka

1. Aiken, L. H., et al. (2017). "Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study." *BMJ open* 8(1): e019189.
2. Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang, UNIVERSITAS DIPONEGORO*.
3. Ashrafun, L. and M. J. Uddin (2011). "Factors determining inpatient satisfaction with hospital care in Bangladesh." *Asian social science* 7(6): 15.
4. Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. CiputatTangerang 2010, Binarupa aksara publisher edisi ketiga.
5. Bauk I., Kadir, A.R., Saleh, A (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap Rsud Majene Tahun 2013*
6. Borie, H. M. A & Damanhour, A. M. S. (2013). Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
7. *BPJS Kesehatan. Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016*. Jakarta: BPJS Kesehatan. 2016.
8. Idris, E. (2012). *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012*
9. *Kementerian Kesehatan RI. (2012). "Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap." Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan*.
10. Kotler, Philip. 2012 *Manajemen Pemasaran Jakarta : Erlangga*
11. *Kementerian Kesehatan RI. (2014). Indonesia: Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

12. Meutuah, Latifah et al. (2014) Analisis kepuasan dokter spesialis terhadap program jaminan kesehatan nasional (JKN) di rumah sakit umum daerah dr. Zainoel abidin tahun 2014
13. Mumu, L.J, Kandou, G.D, Doda, D.V (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado
14. Nahla, A (2017). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar. Universitas Hasanuddin
15. Pouragha, B. & Zarei, E. (2016). The Effect Of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran. *Journal Of The Academy Of Medical Sciences In Bosnia And Herzegovina*
16. Pohan, I. S. (2012). "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan." Jakarta, buku kedokteran EGC.
17. Ozcelik, A. B., Burnaz, S. (2019). Customer experience quality dimensions in health care: perspectives of industry experts. *Journal of Management, Marketing and Logistics (JMML)*, V.6(2), p.62-72, DOI: 10.17261/Pressacademia.2019.1034
18. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
19. Supriyanto & Ernawaty (2010). "Pemasaran Industri Jasa Kesehatan." Yogyakarta, Andi.
20. Supriyanto, S. & R. D. Wulandari (2011). "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan." Surabaya, Health Advocacy :Pohon Cahaya.
21. Shan, L. et al. (2016). Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care.

22. Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15
23. Makarem, J., et al. (2016). "Patients' satisfaction with inpatient services provided in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences, Iran, during 2011-2013." *Journal of medical ethics and history of medicine* 9.
24. Prabanastiti, Sekarwidya et al. (2017) Analisis perbedaan persepsi terhadap mutu pelayanan antara pasien BPJS dan Non BPJS di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun
25. Suryawati, C. (2006). "Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* 9(04).
26. Widayatmoko, A. (2014). "Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan pada Rumah sakit Umum Daerah kota Madiun" Universitas Diponegoro.
27. Woldeyohanes, T. R., et al. (2015). "Perceived patient satisfaction with inpatient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia." *BMC research notes* 8(1): 285
28. . Xesfingi, S., et al. (2017). "Patient Satisfaction at Tertiary Level Healthcare Services in Greece: Inpatient vs Outpatient Healthcare Services Assessment." *International Journal of Health Economics and Policy* 2(3): 125.