

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D., Kumar, V., Day, G.S., Leone, R.P. (2011). *Marketing Research* (10th Ed). Singapore: John Wiley & Sons (Asia) Pte Ltd.
- Aggarwal, V.S. (2015). Service Quality Models: A review. *Journal of Management Research* Vol. 7, No. 2, 125-131.
- Badan Pusat Statistik. (2013). *Proyeksi Penduduk Indonesia 2010 -2035*. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Statistik Indonesia: Statistical Yearbook of Indonesia 2018*. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2019). *Angka Kecelakaan Kerja Cenderung Meningkat, BPJS Ketenagakerjaan Bayar Santunan Rp1,2 Triliun*. Retrieved from <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/23322/Angka-Kecelakaan-Kerja-Cenderung-Meningkat,-BPJS-Ketenagakerjaan-Bayar-Santunan-Rp1,2-Triliun>
- Brauer, R.L. (2016). *Safety and Health for Engineers* (3rd Edition). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Chen, J.G., Zou, B., Shuster, J. (2017) Relationship between Patient Satisfaction and Physician Characteristics. *Journal of Patient Experience* Vol 4(4), 177-84.
- Choudhry, N.K., Fletcher, R.H., Soumerai, S.B. (2005) Systematic Review: The Relationship between Clinical Experience and Quality of Health Care. *Annals Internal Med* Vol 142, 260-73.
- Creswell, J.W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan* (3rd Ed). Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Flick, U. (2014). *An Introduction to Qualitative Research* (5th Ed). Singapore: SAGE Publications Asia – Pacific Pte Ltd.
- Kar, B. (2017). *Service Quality and SERVQUAL Model: A Reappraisal*. *Amity*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016) Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.

Kementrian Tenaga Kerja Republik Indonesia. (1995). Peraturan Menteri tenaga Kerja RI No. PER-04/MEN/1995 tentang Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja. Jakarta, Indonesia. Retrieved from https://jdih.kemnaker.go.id/data_wirata/1995-3-4.pdf

Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (1982). Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No:PER.03/MEN/1982 tentang Pelayanan Kesehatan Kerja. Jakarta, Indonesia. Retrieved from https://jdih.kemnaker.go.id/data_puu/peraturan_file_146.pdf

Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2008). Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan No. KEP. 22/DJPPK/V/2008 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraa Pelayanan Kesehatan Kerja. Jakarta, Indonesia. Retrieved from <https://disnakertrans.bantenprov.go.id/upload/undang-undang/Juknis%20penyelenggaraan%20kesehatan%20kerja.pdf>

Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia. (2011). Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pengawasan Ketenagakerjaan Nomor SE.02/MEN/DJPPK/I/2011 tentang Peningkatan Pembinaan dan Pengawasan Terhadap Perusahaan Jasa Keselamatan dan Kesehatan Kerja (PJK3). Jakarta, Indonesia. Retrieved from https://jdih.kemnaker.go.id/data_puu/SE_02_2011.pdf

International Labour Organization. (2013). Keselamatan dan Kesehatan Kerja: Sarana untuk Produktivitas. Jakarta, Indonesia: International Labour Organization.

Klinik Kesehatan dan Keselamatan Kerja. (2020). Retrieved from: <https://sagaoccupationalhealth.com/tentang-kami/>.

Liu, Y., Kong, Q., Yuan, S., Van de Klundert ,J. (2018) Factors influencing choice

- of health system access level in China: A systematic review. *PLoS One Vol 13 No. 8*, 1-21.
- Malhotra, N.K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation* (6th Ed). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Maulana, R., Hamid, D., Mukzam, M.D. (2015). Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol 20*, 1-10.
- Michalak, J. (2002) Quality assessment in occupational health services: A review. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health Vol 15 No. 2*, 165-6.
- Moleong, L.J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Rev Ed). Bandung, Indonesia: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nur, M., & Oktafia, C.D. (2017). Pengaruh Pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Bormindo Nusantara Duri. *Jurnal Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Riau Vol 3*.
- Occupational Medicine Specialists of Canada. (2018) *Occupational Medicine Core Competencies*. Retrieved from http://www.omsoc.org/wp-content/uploads/2018/09/Core-competencies_OM_UGME_April-2018.pdf.
- Ordonez LD. (1998). The Effect of Correlation between Price and Quality on Consumer Choice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes. Vol 75 No 3*; 258-73.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen keselamatan dan Kesehatan Kerja. Jakarta, Indonesia. Retrieved from: https://jdih.kemnaker.go.id/data_wirata/2012-3-1.PDF
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Indonesia. Retrieved from <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/UU%20Nomor%2036>

%20Tahun2%20009%20tentang%20Kesehatan.pdf

- Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Jakarta: Indonesia. Retrieved from: https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Pemerintah Republik Indonesia. (1970). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Jakarta: Indonesia. Retrieved from: https://jdih.kemnaker.go.id/data_puu/peraturan_file_32.pdf
- Potluri, R.M, & Angiating, G. (2018) A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *International Journal of Industrial Distribution & Business Vol 9 No.12*, 7-14.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Situasi Kesehatan Kerja. Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Rantanen, J. (2005). Basic Occupational Health Service. *Afr Newslett on Occup Health and Safety Vol. 15*, 34-7.
- Rejeki, S. (2016). Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Jakarta, Indonesia: Badan pengembangan dan Perbedayaan Sumber Daya Manusia Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Riduan, M., & Ruzikna. (2015). Hubungan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) Dengan Produktivitas Perusahaan. *JOM FISIP Universitas Riau Vol 2*, 1-9.
- Rogers, B., Winslow, B., Higgins, S. (1993) Employee Satisfaction with Occupational Health Services: Results of A Survey. *Journal of American Association of Occupational Health Nurses Vol 41 No.2*, 58-65.
- Sarosa, S. (2017). Penelitian Kualitatif Dasar – Dasar (2nd Ed). Jakarta,Indonesia: PT.Indeks.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th Ed). United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.

- Soemarko, D.S. (2010). Pelayanan Kesehatan Kerja. Departemen Ilmu Kedokteran Komunitas FKUI, 1-9. Retrieved from <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jti/article/view/5576>
- Sudirman Central Business District. (2017). Buku Pedoman Pelaksanaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian yang bersifat Eksploitatif, Enterpretif, interaktif, dan konstruktif. Bandung, Indonesia: CV Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). Metode Penelitian Bisnis: Untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta, Indonesia: Andi
- The ASEAN Secretariat. (2013). ASEAN Guidelines for Occupational Safety and Health. Jakarta, Indonesia: Association of Southeast Asian Nation (ASEAN).
- Vredenburg, J., & Bell, S.J. (2014) Variability in health care services: the role of service employee flexibility. *Australasian Marketing Journal Vol 22 No.3*, 1-11.
- Whelan, J., & Msefer, K. (1996). Economic Supply & Demand. Conventional Supply and Demand. USA: MIT.
- Yarimoglu, EK. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*. Vol 2 No 2, 79-93.