

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, P. K. (2004). *Dasar - dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prehalindo.
- Azhar, H. M. (2018). *Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Trayek Bus Yogyakarta – Denpasar menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Donoriyanto, D. S. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode servqual di PT.APAS*. Surabaya: UPN Veteran Jawa Timur.
- Fandy Tjipjono, G. C. (2011). *Service Quality and Satisfacation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handita Sri, S. R. (1999). Analisis kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan . *Jurnal manajemen dan kewirausahaan vol 1.No 1*, 55-64.
- Hasibuan, A. M. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan menggunakan metode service quality dan importance performance analysis (Studi kasus bengkel dwijaya)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Health Profile* . (2019, June 2). Diambil kembali dari WHO.international: www.who.int
- Iriandika, G. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan metode Customer Satisfacation Index dan Service Quality (Studi Kasus Amatylus Hotel)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran edisi 11*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Linda, R. O. (1981). Effect of Satisfacation and its Antecedents on Customer Preference and Intention. *Advances in Consumer Research Volume 08*, 88-93.
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Muh Ihsan Ibrahim, T. Y. (2017). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap BPJS di ruang tulip Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Djojonegoro Kabupaten Temanggung*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Octaviana Mardikanto, E. K. (2016). Analisis kepuasan pelanggan di rumah sakit condong catur dengan metode service quality. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 79-82.
- Pasuaraman, A. (2011). Conceptual model of Service quality and its implication for future research. *journal of marketing vol 49*, 41-50.
- Profil kesehatan Jawa Tengah*. (2019, Mei 28). Diambil kembali dari BPS Jawa Tengah: www.jateng.bps.go.id
- Profil rumah sakit di Indonesia*. (2019, agustus 2). Diambil kembali dari Listrumahsakit: www.listrumahsakit.com
- R, B. (1996). *Beyond Customer Satisfacation to customer Loyalty : The key to greater Profitability*. New York: AMA Membership Peblication.
- R.L, O. (1997). *Satisfacation : A Behavioral Persption on the Customer*. New York: McGraw Hill.
- Rahmawati, H. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa menggunakan metode Servqual dan Importance performance analysis di kantor perpustakaan dan arsip kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Setiawan, D. B. (2007). *Aplikasi Dimensi Service Quality dan pengukuran tingkat sigma Hotel Inna Garuda*. Yogyakarta: Universitas Islam indonesia.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi OfFset.
- Undang - undang RI*. (2019, Agustus 3). Diambil kembali dari UUD-RI: www.UUD-RI.org

- Undang-undang BPJS Kesehatan.* (2019, Agustus 25). Diambil kembali dari [Https://bjs-kesehatan-go.id](https://bjs-kesehatan-go.id): www.bpjskesehatan.go.id
- Utama, A. (2003). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten . *OPSI vol 1, No 2*, 96-110.
- Wahyu, H. F. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap pelanggan dengan metode Sservice Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi Kasus Tagar Kopi)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Goup.
- Zankie, A. S. (2018). *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan pendekatan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi kasus Marville coffe)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.

