

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.
- A. A. Gde Muninjaya, (2004) *Manajemen Buku Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran, Jakarta: 2004
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml And LLB. (1998). *SERVQUAL: A MultipleItem Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. J Retail.
- Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- BPJS Kesehatan, (2014). *Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. (2018). *Info BPJS Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.
- BPJS Kabupaten Tasikmalaya, (2021). *Jumlah Kepesertaan BPJS Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2021*. Kabupaten Tasikmalaya
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Febriani, V. A. (2014). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fadlun, F. (2017). *Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Poso*. Jurnal Katalogis Vol 5. Universitas Tadulako, Palu.
- Ghozali, I. (2006), *Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi ke 5)*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

- Farich, A., Mandala, Z. and Susanti, H. M. (2019) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2017', *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 5(3), pp. 209–217. doi: 10.33024/v5i3.962.
- Kotler, Pchilip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran. Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan RI. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta : Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik.*. Jakarta : Kemenkes RI
- Kementerian Kesehatan RI, (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Jakarta: Kementean Kesehatan RI.
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Salemba Empat.

- Muninjaya, A. Gde. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi 2. Jakarta: EGC.
- Nursalam, (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugrohowati, N., Wahyuningsih, S., Studi Sarjana Kedokteran, P., Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional, F., & Ilmu Kesehatan Masyarakat, D. (n.d.). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Di RSUD Kota Tangerang Tahun 2019. In Seminar Nasional Riset Kedokteran
- Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta
- Putri, N. R., Guspianto and Hubaybah (2022) 'Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sungai Tutung Tahun 2022', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 6(2), pp. 7–16.
- Putra, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. Universitas Sumatera Utara 4. 4–16
- Putri, Oktaviana., Rahayu, Winarti., Windyastuti. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS. *Jurnal Ners Widya Husada* 5(2), e-ISSN: 2356-3060.
- RSUD SMC Singaparna Tasikmalaya. (2020). *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Singaparna Medika Citrautama*. Tasikmalaya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV Alfabeta.
- Syahroni. (2020). *Kualitas Pelayanan Medik di Rumah Sakit Singaparna Medika Citra Utama (SMC) Kabupaten Tasikmalaya*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Vol 1 No 3. STIA YPPT Priatim, Tasikmalaya.
- Siagian. Sondang P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia (2004) tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Republik Indonesia.
- Vivianti, Masruroh. (2015). *Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS Dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Rumah Sakit Petrokimia Gresik*. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga. Surabaya.