

## DAFTAR PUSTAKA

Alrubaiee, L. & Alkaa'ida, F. (2011). The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 1; pp. 103 – 121.

Ardani, Wayan dan Suprpti, Ni Wayan Sri (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan WOM (Studi di RSUD Wangaya Denpasar)*. Vol,1 No.02

Belaid, Hayat. Bouchnefa, Ahmed. Barich, Abd Elkader. & Maazouzi, Karima (2015) *The Quality of Health Services in Bechar Public Hospital Institution*. Vol.IV, No2/2015. DOI:10.20472/SS2015.4.2.001

BPJS Kesehatan. (2015). Fasilitas Kesehatan di Indonesia. [online] <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14>.

BPJS Kesehatan. (2015). Fasilitas Kesehatan di Jakarta. [online] <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2015/14>.

Daryanto. (2012). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.

CNN Indonesia. (2015). *BPJS Kesehatan terima ratusan ribu keluhan selama 2014*. [online]. <http://www.cnnindonesia.com/nasional/20150509152624-20-52253/bpjs-kesehatan-terima-ratusan-ribu-keluhan-selama-2014/>

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Semarang, Universitas Diponegoro.

Indrawan, Rully dan Yuniawati, Poppy (2014). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi* (Cetakan Pertama). Bandung: PT. Refika Aditama

Kompas. (2015). Sistem Rujukan BPJS Belum Maksimal. [online] <http://print.kompas.com/baca/2015/03/26/Sistem-Rujukan-BPJS-Belum-Maksimal>

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13 Jilid 1). Jakarta: Erlangga

Marzaweny, Diskha. Hadiwidjojo, Djumilah. Chandra, Teddy. (2015) *Analisis Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru*. Jurnal Aplikasi Manajemen Volume.10 Nomor.3 Edisi September 2014. ISSN 1693-5241

Okezone. (2015). Tak Punya Standar Pelayanan Minimum, BPJS Kesehatan Banyak Dikeluhkan. [online] <http://economy.okezone.com/read/2015/03/21/457/1122109>.

PERMENKES. (2010). Klasifikasi Rumah Sakit [online] [http://www.academia.edu/6670210/PERATURAN\\_MENTERI\\_KESEHATAN\\_REPUBLIK\\_INDONESIA\\_NOMOR\\_340\\_MENKES\\_PER\\_III\\_2010\\_TENTANG\\_KLASIFIKASI\\_RUMAH\\_SAKIT](http://www.academia.edu/6670210/PERATURAN_MENTERI_KESEHATAN_REPUBLIK_INDONESIA_NOMOR_340_MENKES_PER_III_2010_TENTANG_KLASIFIKASI_RUMAH_SAKIT)

Profil. (2014). Profil Rumah Sakit Harum Sisma Medika Jakarta [online] <http://sentramedis.com/?sentra-medis=rumah-sakit&page=42>

Sanusi, Anwar. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta Selatan: Salemba Empat

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (Cetakan kedua). Bandung: Alfabeta

Supriyanto, S., dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta. Andi

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Wusko, Ary Urwatul. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Sketsa Bisnis Vol.1 No.1 Edisi Agustus 2014