

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol., 2007. *Psikologi Kepribadian*. Malang, UMM Press.
- Babin, B.J., Y.K Lee., E.J Kim., Griffin., 2005. Modelling Customer Satisfaction and Word of Mouth: Restaurant Patronage in Korea. *The Journal of Service Marketing*.
- Christyanto, Henry., Upaya Peningkatan Pemanfaatan Rawat Inap Persalinan Melalui Analisis Kebutuhan, Penilaian dan Harapan Ibu di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya. 2006. *Thesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Damarianthie, Arry., Hubungan Persepsi terhadap Negative Word of Mouth dengan Intensi Membeli Tull Jye. 2006. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Folland, S., Allen C.G., Miron S., 2007. *The Economics of Health and Health Care. Sixth Edition*. New Jersey, Prentice Hall.
- Garvin, David., 1998. *Managing Quality*. New York, Free Press.
- Gaspersz, Vincent., 2003, *Total Quality Management*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka, cetakan ketiga.
- Hartadji, Ngartjojo., Pengembangan Layanan Rumah Sakit Umum Bondowoso Berdasarkan Penilaian dan Harapan Masyarakat. 2004. *Thesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Kotler, Keller., 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1*. New Jersey, Prentice Hall
- Kuntoro, H., 2008, *Metode Sampling dan Pedoman Besar Sampel*. Surabaya, Pustaka Melati.
- Kuntoro, H., 2011, *Metode Statistik*. Surabaya, Pustaka Melati.
- Lee, Ching-Sung., Chen, Yen-Cheng., Yu, Tung-Han., Tsui, Pei-Ling., 2011. Effect of physical attractiveness and customer perceived quality in the industry. *African Journal of Business Management Vol. 6*.
- Lovelock, C.H., & Wright, L.K., 2002. *Principles of Service Marketing and Management. Second Edition*. New Jersey, Prentice Hall.
- Masruroh, Eka. 2010. Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Sebagai Usulan

- Penyusunan Peraturan Daerah Pelayanan Kesehatan Kota Surabaya. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Ningrum, Rinda Mustika., 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya. *Skripsi*. STIKES Hang Tuah Surabaya.
- Notoadmodjo, S. 1997. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nugroho, Yohanes., 2011. *Olah data dengan SPSS*. Yogyakarta, Skripta Media Creative.
- Santoso, Haryo., 2006, *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda SERVQUAL-Six Sigma atau SERVQUAL-QFD*. Semarang, Universitas Diponegoro. <http://www.ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/viewFile/2203/1925> (Diakses pada 7 Januari 2014).
- Peraturan BPJS Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. <http://bpjs-kesehatan.go.id/download.php> (Diakses pada 18 November 2014)
- Rachmawati, Leli., Hubungan Demand, Penilaian Pasien PBI terhadap Mutu Pelayanan dan Penilaian terhadap Prosedur Administrasi dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien PBI di RSUD Haji. 2014. *Skripsi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga.
- Schmitt., 2011, *Experiential Marketing How to Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, Relate to Your Company and Brands*. New York, Free Press.
- Sugiyono., 2005, *Statistika untuk Penelitian*,. Bandung, Alfabeta.
- Suyatno., 2010. Menghitung Besar Sampel Penelitian Kesehatan Masyarakat. <http://suyatno.blog.umdip.ac.id/files/2010/05/menghitung-besar-sampel-penelitian.pdf>. (Diakses pada 20 Desember 2014).
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang, Banyumedia Publishing.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. www.jkn.kemkes.go.id (Diakses pada 21 Oktober 2014).
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. www.pu.go.id (Diakses pada 1 November 2014).
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. www.depkes.go.id. (Diakses pada 20 November 2014).
- Zeithalm, Valerie A., Parasuraman A., & Berry, Leonard, 2000, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press.