

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. ., DWP, S., & Santoso, B. T. . (2020). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. Baej*, 1(2), 170–180. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- ANA. (2005). *Joint Statement on Delegation American Nurses Association (ANA) and the National Council of State Boards of Nursing (NCSBN)*. https://www.ncsbn.org/Delegation_joint_statement_NCSBN-ANA.pdf
- Aini., (2019) “Pengaruh Return On Equity (ROE), Earning Per Share (EPS), dan Debt to Equity Ratio (DER) Terhadap Harga Saham JII yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018.” *Jurnal of Multidisciplinary Studies* 3(1): 140-158.
- Ardiyos. 2004. *Kamus Besar Akuntansi*. Jakarta: Citra Harta Prima
- Azhar Susanto, 2004, *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi III. Binarupa aksara. Jakarta.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard (1990). *Consumer Behavior, 6th ed. Chicago: The Dryden Press*.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Insani. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan*

Kinerja Organisasi Pemerintah. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung

Jacobalis. 2000. *Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.

Junaidi (2015). *Memahami Skala-skala Pengukuran*, diakses Januari 2023, dari <https://www.researchgate.net/publication/277340990>

Kakiay, T.J. (2009). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi.

Menkes RI. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*

Menkes RI. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*.

M. Nafarin. 2004. *Penganggaran Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.

Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall)

Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Siagian, P. 1987. *Penelitian Operasional : Teori dan Praktek*. Jakarta: Universitas Indonesia Press

Subagyo, Drs. Pangestu (2000). *Manajemen Operasi. Edisi pertama*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Tazkiya, F. H., PW, I. A. D., & Damayanti, R. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta*. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Thabrany, H. 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono. (2010). *Service, Quality, & Satisfaction (3rd ed.)*. ANDI.
- Undang Undang No. 24 Tahun 2011 *tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*. 2011
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 *tentang Rumah Sakit*. Jakarta 2009