

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti. 2002. *Faktor – faktor Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien diRumah Sakit*. Trans Info Medika: Jakarta
- BPJS. 2014. *Peraturan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Badan Kesehatan*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Depkes, RI. 2011. *Target Tujuan Pembangunan MDGs*. Direktorat Jendral Kesehatan Ibu dan Anak: Jakarta
- Gunarsa, Singgih D, 1995, *Psikologi Perawatan*. Cetakan Ke 2, Gunung Mulia, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan RI, 2013. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Question) BPJS Kesehatan*. Cetakan Pertama, Kementrian Kesehatan RI, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga: Jakarta
- Lee H, Lee Y, Yoo D, 2000. *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction”, Journal of Services Marketing, Vol. 14 Iss: 3, pp.217 – 23.*
- Martul, Shadiqqin. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Sinar Grafika: Jakarta
- Muninjaya. 2010. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC
- Notoatmodjo, S. 2012. *Methodology Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodology Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Purwaningsih, Wahyu. 2010. *Asuhan Keperawatan Maternitas*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Rohani, ET Al. 2011. *Asuhan Kebidanan Pada Masa Persalinan*. Jakarta: Salemba Medika
- Saifudin AB. 2009. *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Jakarta: EGC
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga