

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchari Alma, (2004), **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**, Alfabeta, Bandung.
- Dede Lesmana, (2014) “**Kualitas Pelayanan Pasien Miskin Bpjs Di Rsud Muara Tuweh**”, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Cahaya Bangsa Banjar Masin. Jurnal sains dan kesehatan.
- Fuzna Elsa Ulinuha, (2014) “**Kepuasan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Di Unit Rawat Jalan (Urj) Rumah Sakit Permata Medika Semarang**”, Universitas Negri Semarang. Jurnal Manajemen  
<http://www.departemenkesehatan.go.id>
- Jogiyanto. (2004). **Metodologi Penelitian Bisnis**. BPFE, Yogyakarta.
- Juliandi, Fajar. 2008. **Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Ilmu Bisnis: Medan M2000**.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. **Kepuasan Pelayanan Jasa**. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir,(2005) , **Etika customer service**, raja Grafindo Persada , Jakarta
- Kotler,Philip dan kevin lane keller.(2007). **Manajemen pemasaran** edisi 12.
- Lupiyadi Rambat. A Hamdani, (2006) **Manajemen Pemasaran Jasa**, Penerbit Salembah Depok.
- Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani,(2006), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Penerbit Salembah Empat, Jakarta.
- Nasution M. Nur SC, (2007), **Manajemen jasa terpadu (Total Service Manajemen)**, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman,ValarieA. Z. And Berry. **Delivering Service Quality**. MC Milan, New york, 2002.
- Peraturan Menteri kesehatan 269/Menkes/III/2011 Mengenai Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.
- Situmorang ,Syarizal Helmi,et al,(2010), **Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis**, Medan Usu Press.







### Lokasi (X1)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Kondisilingkunganrumahsakitnyaman.					
2.	Aksesjalanmenujurumahsakitmudah.					
3.	Lokasirumah sakit yang mudah dijangkau.					
4.	Lokasirumahsakitdekadengankonsumen.					
5.	Tempat parkir rumah sakit siti hajar memadai.					

### Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan memberikanfasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS.					
2.	Pasien rawat inap layanan BPJS mendapatkan perhatian dan perawatan secara intensif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
3.	Semua keluhan pasien rawat inap layanan Bpjs mendapatkan respon yang positif oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
4.	Pihak rumah sakit Siti Hajar Medan bertanggung jawab terhadap pasien rawat inap yang mereka rawat di rumah sakit.					
5.	Dengan pelayanan yang sopan dan ramah pada saat proses perawatan di rumah sakit Siti Hajar Medan pasien rawat inap pengguna layanan BPJS merasa lebih baik.					

### Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saudara Pengguna layanan Bpjs merasa puas terhadap pelayanan BPJS secara keseluruhan yang di berikan oleh pihak rumah sakit Siti Hajar Medan.					
2.	Saudara Pengguna layanan Bpjs merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit siti hajar medan apabila dibandingkan dengan jasa sejenisnya					
3.	Saudara Pengguna layanan Bpjsakan merekomendasikan kepada orang lain untuk datang ke rumah sakit siti hajar medan					
4.	Menurut saudara puaskah menggunakan pelayanan BPJS kesehatan					
5.	Menurut saudara puaskah keramahan yang disampaikan dengan sopan dan benar					





















