

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, S., Ehrenberg, C., dan Goodhardt, G.J.,1980,
Consumer Attitude, Walter Thomson dan MRCA, New
York.
- Azwar,A, 1994, *Program Menjaga mutu Pelayanan
Kesehatan*,Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Azwar,A, 1998, *Pengantar Asuransi Kesehatan*, Binapura
Aksara,2,Jakarta.
- Bennett, N.B.S. 1989. *Prinsip Manajemen Rumah
Sakit*.Penerbit Lembaga Pengembangan Manajemen
Indonesia, Jakarta.
- Bowers. M.R; 'Swan,J.E.,and Kochler, W.F; 1994, what
Attributes Determine Quality and Satisfaction with
health care delivery ? *Health care manage Rev;*
19(4),44 -51.
- Bruce,J; 1990, Fundamental Element of the Quality of care,a
simple frame work *Sudies in Family
Planing*.2(21):61-67.
- Cronin Jr.,J.J., Taylor,S.A. 1992. Measuring service
Quality:areexamination and exterision.*Jurnal of
Marketing*.56:55-68.
- Crosby, P.B., 1980, *Quality is Free: The Art Of Making
Quality Certain*, New York; Mc Graw Hill Book Co.
- Departemen Kesehatan 1990, *Strategi Pengembangan program
Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPKM)*Dep.kes RI,
Jakarta.
- Depkes.R.I; 1993, *Undang-Undang No, 23 Tahun 1992 Tentang
Kesehatan*. Departemen Kesehatan RI,Jakarta.
- Depkes.R.I; 1999, *Rencana Pembangunan Kesehatan Menuju
Indonesia Sehat 2010*, Departemen Kesehatan
RI,Jakarta.
- Donabedian, A., 1998, *Quality Assesment and assurance :*
Unity of Purposes, Diversity of
Means,*Ignury*.25:173-192.
- Drever, J. 1986. *Kamus psikologi*. Bina Aksara,2, Jakarta.



- Gautheir, B. 1987. Client Satisfaction in program evaluation. *Social Indicators Research*. 19:229-254.
- Jacobalis, S; 1995, Asuransi Kesehatan : Salah satu alat untuk mendukung pembangunan Kesehatan Nasional, *Majalah Kedokteran Indonesia*. 1(45) : 43-48
- Kuntjoro, T, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Program Pascasarjana Program IKM, MMPK, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kusumantri, R., 2002, Persepsi Guru Terhadap Kualitas Penyuluhan Kesehatan Bagi Murid Sekolah Dasar Di Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, *Tesis*, Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta.
- Kosim, Y.W. 1996. Sekilas tentang asuransi Kesehatan. *Warta Kesehatan*. 1(10): 54-58
- Labovitz, R., G.H., 1991, Beyond The Total Quality Manajemen Mistique, *Health Care Executive*, 15- 17.
- Lemeshow, S., Hosmer, Jr., dan Klar, J., 1997, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, Terjemahan Pramono, D., Kusnanto, H., Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Lamri, 1997, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Minat Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda, *Tesis*, Pascasarjana UGM, Yogyakarta.
- Muchlas, M; 1997, *Prilaku Organisasi*, Program Pendidikan Pascasarjana MMR-UGM, Yogyakarta.
- Mukti, A.G. 1996. *Sistem Kontrol Kepuasan pasien dan mitra kerja*, PPE MMR UGM, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for future research, *Jurnal Of Marketing*, 49 (Fall), Hal.41-50.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V.A., Bery, L.L; 1988, A. Sergual ABRI Multiple - Item scale for Measuring Consumer Perception of service Quality *Jurnal Of Refailing*. 64 (1) : 12-36.



Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L.1990, *Delivering Quality Service The Free Press, New York*,P:131

PT. Askes Indonesia, 1988, *Hasil Pelaksanaan Pengumpulan Pendapat Peserta Tentang Pelayanan Rumah Sakit.*

PT. Askes Indonesia, 1999, *Hasil kegiatan Program Kepedulian.*

PT. Askes Perwakilan Kabupaten Sorong, 2000 *Laporan Manajemen.*

Putra, R.S.1999, *Analisis Kesejangan Persepsi dan Harapan Pasien Peserta PT. Askes Tentang Mutu Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kendal.* Tesis S-2 Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Ratri, M., 1998, *Determinan kepuasan Pasien Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Islam Pondok ,Kopi Jakarta Timur, Tesis, Program Pascasarjana UGM, Yogyakarta.*

Robbin, S; 1996, *Prilaku Organisasi, Konsep Kontroversi Aplikasi*,Jilid I.Ed. Bahasa Indonesia. Penerbit, PT.Prekalindo, Jakarta.

Roesma, Sonja.1995.PT. Askes : *Rencana kegiatan kesehatan tahun 2000*, Makalah Seminar Konas IAKMI VIII, Yogyakarta.

Sulastomo; 1993, *Prospek Industri Asuransi Kesehatan "Kesempatan dan Tantangan"*, Seminar Asuransi Kesehatan. Enteos Convention center, Jakarta.

Singarimbun, M., dan Effendi S. 1989, *Metode Penelitian Survai*.LP3ES, Jakarta.

Swasta, B. dan Handoko, H., 1987. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.

Valerie, A, Zethmall.V.A., 1985, *Problem and Strategic in Service Marketing*,*Journal Of Marketing*;(Spring):34-46.Hal.131.

Woodside, Frey, L.L., and dali, R.T., 1989, *Linking Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intention; Journal Of Health care Marketing*, 9: