

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Muha Medika.
- Gochman, David S. 1997. *Handbook of Health Behavior Research I Personal and Social Determinants*. New York: Plenum Press.
- Azwar, Azrul. 1995. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Gochman, David S. 1997. *Handbook of Health Behavior Research I Personal and Social Determinants*. New York: Plenum Press.
- Ismuhal, 2013. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr Zainoel Abidin, Banda Aceh. Tesis; UGM.
- Jogianto, 2008. *Pedoman Survei Kuesioner*. BPFE: Yogyakarta.
- Kementrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Tahun 2013, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014, Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2013. *Buku Saku FAQ (Frequently Asked Question) BPJS Kesehatan*. Jakarta; Kementrian Kesehatan RI.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2005. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

- Kotler, Philip, 1986. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nurhadi, 2007, *Mengembangkan Jaminan Sosial Mengentaskan Kemiskinan*. Yogyakarta: Media Wacana.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. Berry, L.L. 1995, *A conceptional Model of Service Quality and Its Implication of Future Reserch, Journal of Marketing*.
- Ratminto, dan Atik SW, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta; Putaka Pelajar
- Sabarguna, 2014. *Sistem Informasi Pemasaran Rumah Sakit Berbasis Rekam Medis*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suharto, Edi. 2009, *Kemiskinan dan Perlindungan Sosial di Indonesia, Menggagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*. Bandung; Alfabeta.
- Supranto J, 2001 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta
- Zeithaml, V. 1990 *Delivering Service Quality Balancing Customer Perception and Expetation*, New York: The Free Press
- Tjiptono, Fandy, 2002. *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Adi Offset.
- Lupiyoadi dan Rambat, 2001. *Manajemen Suber Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Martilla & James, 1977. *Importance-Performance Analysis. Journal of marketing* 41(1). 77-7

Thabrany, Hasbullah, 2014. *Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Rajawali
Pers

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2015/01/06/130228826/Ini.Permasalahan.Penting.di.BPJS.Kesehatan>

<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/26>