

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arifi, N., M, 2012. 'Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia'. *Saudi Pharmaceutical Journal* (2012) **20**,323–330 Clinical Pharmacy Department, College of Pharmacy, King Saud University Riyadh, Saudi Arabia.
- Aliasgharzadeh, A., Mobasser, M., Adib, M., 2006. *Adherence to management plans for diabetes in type 2 diabetic patients*. Abstract Book 13th Asia Oceania Congress of Endocrinology, 2006, May 10-12. Teheran.
- Alturki, M., Khan, M., T., 2013. 'A Study Investigating the Level of Satisfaction with the Health Services Provided by the Pharmacist at ENT Hospital, Eastern Region Alahsah, Kingdom of Saudi Arabia'. *Saudi Pharmaceutical Journal* (2013) **21**, 255–260. King Saud University.
- American Diabetes Association, 2012. *Diagnosis and Classification of Diabetes Mellitus*. *Diabetes Care* Volume 35, Supplement 1, January 2012. URL: http://care.diabetesjournals.org/content/35/Supplement_1/S64.full.pdf+html (diakses 21/10/2014)
- Anderson, G., 2002. *Chronic Conditions: Making the Case for Ongoing Care*. Johns Hopkins Bloomberg School of Hygiene and Public Health. **1**: 7-17. Johns Hopkins University.
- Azwar, S., 2000. *Reliabilitas Dan Validitas*, cetakan II. Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013. *Riset Kesehatan Dasar 2013*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Bauk, I., Kadir, A.R., Saleh, A., 2013. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013. *Jurnal Passcasarjana Universitas Hasanuddin*.
- BPJS Kesehatan, 2014^a. *Panduan Praktis Program Rujuk Balik Bagi Peserta JKN*. URL:<http://bpjskesehatan.go.id/dmdocuments/07Program%20Rujuk%20Balik.pdf> (diakses 28/8/2014)

- BPJS Kesehatan, 2014^b. *Panduan Praktis Pelayanan BPJS Kesehatan*. URL: http://www.ropeg.kkp.go.id/upload_file/Panduan%20Praktis%20Pelayanan%20BPJS%20Kesehatan.pdf (diakses 28/8/2014)
- Budi, T., P., 2006, SPSS 13.0 Terapan; *Riset Statistik Parametrik*, 189,247,248,260, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Dahlan, M.S., 2011. *Satistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*, edisi 5. ed. Salemba Medika, Jakarta.
- Dahlan, M.S., 2013. *Besar Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan*, Edisi 3. ed, Seri Evidence Based Medicine 2. Salemba Medika, Jakarta.
- Dahlan, M.S., 2014. *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, Dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi Menggunakan SPSS*, 6th ed, 1. Epidemiologi Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 2002. *Pedoman Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Dirjen Kesehatan Masyarakat, Direktorat Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Departemen Kesehatan, 2004. *Sistem Kesehatan Nasional*. Dirjen Pelayanan Medik, Direktorat Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Diansari, E., 2008. *Kepuasan Pasien Berdasarkan Kepersertaan Askes, Askeskin, dan Pasien Umum terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di BPG Puskesmas Jetis Yogyakarta*. S2 Ilmu Kedokteran Gigi UGM. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dipiro, J.T., 2005. *Pharmacotherapy. A Pathophysiologic Approach*. Sixth edition. The Mc. Graw Hill Companies, USA.
- Fakhriadi, A., Marchaban, Pudjaningsih, D. 2011. Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung Tahun 2006, 2007 dan 2008. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*.
- Gunarsa, S., 2008. *Psikologi Perawatan*. Penerbit Gunung Mulia, Jakarta.
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A., 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

- International Diabetes Federation, 2013. *IDF Diabetes Atlas Sixth edition*. URL : http://www.idf.org/sites/default/files/EN_6E_Atlas_Full_0.pdf (diakses 20/9/2014)
- Johnston, S., Liddy, C., Ives, Mae, S., Soto, E., 2008. Literature Review on Chronic Disease Self - Management. Institut de Recherche. Elisabeth Bruyere Research Institute. University of Ottawa.
- Kassam, R., Collins, B., John, Berkowitz, J., 2012. Patient satisfaction with pharmaceutical care delivery in community pharmacies. Faculty of Medicine, School of Population and Public Health, Vancouver, British Columbia, Canada. URL: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3340119/pdf/ppa-6-337.pdf> (diakses 20 /02/2015)
- Kementerian Kesehatan, 2011. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 Tentang Klinik*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan, 2013^a. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2013^b. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 71 Tahun 2013, Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kompasiana, 2014. *Rujuk Balik di Era JKN*. URL: <http://kesehatan.kompasiana.com/medis/2014/09/17/rujuk-balik-di-era-jkn-674934.html> (diakses 20/09/2014)
- Kotler, P., 2009. *Marketing Management*. 137-143. Prentice Hall International Inc, New Jersey, USA.
- Kotler, P., Armstrong, G., 1999. *Principles of Marketing* 8th edition. Prentice Hall International Inc, New Jersey, USA.
- Kotler, P., Andersen, R.A., 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. 541-546, Gadjah Mada University Press.

- Krass, I., Dhippayom, T., 2013. 'Pharmaceutical care – impact on quality of life in patients with type 2 diabetes: a review. Faculty of Pharmacy University of Sydney', Australia. Volume 2013:5 Pages 17—32.
- Krisnawati, M., 2010. *Analisis Kepuasan Pelayanan Kefarmasian pada Puskesmas di Kota Yogyakarta Sebagai Dasar Pelayanan Publik Berbasis Citizen's Charter*. Magister Manajemen Farmasi UGM. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kriyantono, R., 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Penerbit Kencana Jakarta.
- Kurniawan, I., 2010. *Diabetes Melitus Tipe 2 Pada Usia Lanjut*. Majalah Kedokteran Indonesia, Volume: **60**, Nomor: 12, Desember 2010. URL: <http://indonesia.digitaljournals.org/index.php/idnmed/article/download/511/508> (diakses 21/02/2015)
- Loghmani, E., 2005. *Diabetes Mellitus: Type 1 And Type 2*. Guidelines for Adolescent Nutrition Services (2005) Chapter 14. URL: http://www.epi.umn.edu/let/pubs/adol_book.shtm (diakses 21/10/2014).
- Nurkholiq, S., 2011. *Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dengan Pengguna Kartu Askes Di Pelayanan Dokter Keluarga PT. Askes*.
- Oetomo, RA., 2012. Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Minat beli Konsumen. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Parasuraman, A., Valerie A., Berry, L., 1994. 'Reassessment of Expectation as a Comparison Standart in Measuring Service Quality : Implication for Future Research'. Journal marketing. Vol 58.
- Peraturan BPJS Kesehatan, 2014. *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Nomor 1 Tahun 2014, Tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, Jakarta.
- Pohan, I., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran. EGC, Jakarta.
- Price, A., S., Wilson, M., L., 2006. *Patofisiologi. Konsep Klinis Proses-Proses Penyakit Edisi 6*. Penerbit Buku Kedokteran. EGC, Jakarta.
- Priyatno, D., 2009. *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Robbins, S., P., Judge, T., A., 2008. *Perilaku organisasi Edisi ke-10*. PT Indeks Gramedia, Jakarta.

- Soewondo, P., 2014. Harapan Baru Penyandang Diabetes Mellitus pada Era Jaminan Kesehatan Nasional 2014. Vol. 2, No. 1, April 2014. Departemen Ilmu Penyakit Dalam Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo.
- Sudarni, D., 2009. 'Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Waled Kabupaten Cirebon Tahun 2009', *Tesis*, MPh, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono, 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, D., 2007. *Analisis Regresi Dan Korelasi Bivariat*. Penerbit Amara Books, Yogyakarta.
- Sunyoto, D., 2012. *Validitas dan Reliabilitas*. Penerbit Nuha Medika, Yogyakarta.
- Supranto, J., 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suryawati, C., Dharminto, Zahroh, S., 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di propinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (4). 177-184.
- Suswardji, E., Martini, N., Meliana, R., 2012. Pengaruh Pelayanan Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur. *Jurnal Manajemen* Vol. 09 No. 2 Januari 2012.
- Teixeria, L., 2011. Regular physical exercise training assists in preventing type 2 diabetes development: focus on its antioxidant and anti-inflamantory properties. *Biomed Central Cardiovascular Diabetology* 10: 1-15. Unit of Therapeutics, Laboratory of Pharmacology and Experimental Therapeutics, IBILI, Medicine Faculty, University of Coimbra, Portugal.
- Tietze, J, K., 2012. *Clinical Skills For Pharmacists. A Patient Focused Approach. Edition 3*. University of the Sciences in Philadelphia. Piladelphia, Pennsylvania.
- Tjiptono, F., 2006. *Manajemen Jasa*. Hal 6. Andi Offset Yogyakarta.
- Trimurthy, I. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang, *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Ulfa, R., 2012. Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011, *Tesis*. MSc., Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Jakarta.

World Health Organization, 2005. WHO / *Preventing Chronic Diseases a vital investment*. URL:
http://www.who.int/chp/chronic_disease_report/contents/en/ (diakses tanggal 8/9/2014)

Yeni, A., 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Daeng Radja. Universitas Hasanuddin, Makassar.