

### Daftar Pustaka

- Alfian, 2006, Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Askes Keluarga Miskin di Ruang Rawat Inap RSUD Sekayu Kabupaten Musi Banyuasin Sumatra Selatan, *Tesis*. Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
- Alwasilah, A. Ch, 2008, *Pokoknya Kualitatif, Dasar – Dasar Merancang Dan Melakukan Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke 4, Jakarta : Pt Dunia Pustaka Jaya
- Arikunto, Suharsimi, 2002 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Az. Nasution. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Azwar, A, 1995, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Azwar, A, 1996, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah )*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Basrowi, Suwandi, 2008 : *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Rineka Cipta
- Cote, Joseph A & Giese, Joan L, 2000, *Defining Consumer Satisfaction. Journal of Marketing*. Washington. Academy of Marketing Science.
- Darokah , M, 1995, *Kepuasan Kerja*, Pengembangan Program MRS, Yogyakarta: Program Pascasarjana UGM
- Depkes RI, 1999 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2006 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2004 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2008 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2009 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Depkes RI, 2013 *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta : Depkes RI
- Efendi, Ahnad, 2010, Tingkat Kepuasan Masyarakat Miskin Terhadap Mutu Pelayanan Program Askeskin (Studi Di Puskesmas

Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis): *Tesis*. Yogyakarta :  
Program Studi Magister Studi Kebijakan Universitas Gadjah Mada

Eka, Fepri, 2013, Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat Di Upt Puskesmas Perawatan Tanjung Palas Kabupaten Bulungan .*Ejournal Administrasi negara*,2013, 1 (2): 816-830 Issn 0000-0000, [Ejournal.An.Fisip-Unmul.Org](http://Ejournal.An.Fisip-Unmul.Org)© Copyright 2013

Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W.Miniard, 1994, *Consumer Behavior*. Alih Bahasa, F.X. Budiyanto, Jakarta Binarupa Aksara

Fleming, F.R, 1981, *operating departwement in relation TO design*, hospital and health service review.

Fort, A.L, &Voltero. L, 2004 Factor Affecting The Performance Health Care Provider In Armenia. *Journal Of Bio Med Center*

Fandy Tjiptono, 2005, *Pemasaran Jasa*, Malang ;Bayu Media Publising.

Guadagnino, C 2015 *role of patient satisfaction*, <http://www.physiciannews.com/about>. Html, diakses ...2015

Hartono, Bambang,2010, *Promosi Kesehatan Di Puskesmas Dan Rumah Sakit*, Jakarta: Rineka Cipta

<http://www.ikerenki.com/2013/12/arti-makna-definisi-maksud-kesehatan-adalah.html> diakses bulan maret 2015

Jayati, Nani Dwi, 2014, Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Yogyakarta :*Tesis*. Yogyakarta :Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada

Kristina, Lina, 2010, Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien Jamkesmas di Instalasi rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin : *Tesis* Yogyakarta :Program Studi Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada

Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta ; PT. Prenhallindo, Jakarta

Kuncoro, Muddrajad, 2001, *Mudah Memahami & Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Kuncoro, Muddrajad, 2013, *Mudah Memahami & Menganalisis Indikator Ekonomi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

- Kusumawida, Arundita, 2009, Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan Askes dan Jamkesmas terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi di RSUD Panembahan Senopati Bantul *Tesis* Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada
- Lestari , Wijayanti Puji, 2011, *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul*, Jkki – Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia:  
File:///C:/Users/Acer/Downloads/544-533-1-Pb.Pdf
- Liliweri, A, 2008 :*Dasar – Dasar Komunikasi Kesehatan*, Cetakan Ke 2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Mantra, Ida Bagoes, 2012, *Demografi Umum*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Muninjaya,2004,*Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : Penerbit EGC
- Mubyarto, 1997, *Ekonomi Rakyat, Program IDT dan Demokrasi Ekonomi Indonesia*, Yogyakarta: Aditya Media
- Notoatmojo, Soekidjo, 2002, *metedologi penelitian*, edisi revisi (cetakan kedua) Jakarta : PT. Asdimahasatya
- Notoatmojo, Soekidjo, 2011, *Kesehatan Masyarakat: Ilmu Dan Seni*, Jakarta : Rineka Cipta
- Nugraheni, Tyas Putri 2009, Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegroho Wonosobo,*Tesis* Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas GadjahMada
- Nurjanah, 2002, Tingkat Kepuasan Peserta GMC – Askes Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan, *Tesis*, Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada
- Peter dan Olson, 1996, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. D. Sihombing (penerjemah).Consumen Behavior*, Jakarta; Gelora Aksara Pratama
- Pratomo, Fitriani Adhi, 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUR ajawali Citra Kabupaten Bantul, *Tesis*. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada
- Prihartono, Satya, 2013, Strategi Pemberdayaan Masyarakat Miskin Dalam Meningkatkan Pendapatan (Studi Empiris Di Kelurahan

Bandung Kecamatan Kutoarjo Kabupaten Purworejo, *Journal Of Non Formal Education And Community Empowerment*

Rejeki, Lucia Sri, 2012, Peran Puskesmas Dalam Pengembangan Desa Siaga Di Kabupaten Bantul, *Tesis*. Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada

Santosa, Heru, 2014, Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Binjai Kota, *Jurnal Hasil Penelitian Departemen Kependudukan Dan Biostatistika: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara*

Suharto, Edi, 2009, *Kemiskinan Dan Perlindungan Sosial Di Indonesia Mengagas Model Jaminan Sosial Universal Bidang Kesehatan*, Bandung: Alfabeta

Sukardi, 2007, *Metedologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta :BumiA ksara

Suparlan, Parsudi (ed), 1995, *Kemiskinan di Perkotaan*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

*Tentang Jaminan Kesehatan Masyarakat* dalam <http://www.ppjk.depkes.go.id/index.php> diakses pada.....

Tjitarsa, Ida Bagus, 1992, *PendidikanKesehatan*, Bandung: ITB

Tristina, Komang, 2015, Analisis kepuasan pasien rawat jalan PNS pada masa pelaksanaan Askes dan JKN di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta *Tesis* Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada

Wilkie, William L. 1994. *Consumer Behavior*. New York: Third Edition, Jhon Wiley & Sons Inc.

Yunus, Hadi Sabari, 2010, *Metodologi Penelitian Wilayah Konteporer*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Yusri, 2009, Perbedaan Tingkat Kepuasan Peserta Jamkesmas Dan Pasien Umum di Runga Rawat Inap RSUD Cut Mutiah Aceh Utara, *Tesis*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Jurusan Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Gadjah Mada

Zeithalm, 1990, *Delivering Quality Service*, The Free Press. Maxwell Macmillan.Canada dalam Parasuraman, et.al. 1990.*Delivering Quality Service*, The Free Press. Maxwell Macmillan. Canada.

Zikri, 2013, Sikap Petugas Puskesmas Terhadap Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Di Kabupaten Mukomoro,

*Tesis*. Yogyakarta : Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran  
Universitas Gadjah Mada

Zulkarnain, Elfian , 2014 , analisis tingkat kepuasan pasien terhadap interaksi pasien dan perawat dalam memberikan pelayanan berdasarkan karakteristik pasien, *Tesis*. Yogyakarta : Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada

World bank. 2004. *Divisi Kemiskinan*, [www.bappenas](http://www.bappenas)