

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Asrul. (1994). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Azwar, Asrul. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Christasani, PD & Satibi. (2016). *Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, 13 (1)
- Dewanto, I & Naniek, IL. (2014). *Panduan Pelaksanaan Pelayanan Kedokteran Gigi dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Pengurus Besar Persatuan Dokter Gigi Indonesia. Jakarta
- DJSN, K. (2012). *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta
- Giese, Joan L & Joseph A Cote. (2000). *Defining Customer Satisfaction*. Vol 2000 (1)
- Ilahi, PP. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Nagrak Sukabumi*. Jakarta
- Kementrian Kesehatan RI. (2014). *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Kemenkes RI. Jakarta
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta



- Machmud, R. (2008). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat II (2)
- Nurfauzi, M. (2013). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dalam Memberikan Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Desa Genting Tanah Kecamatan Kembang Janggut Kabupaten Kutai Kartanegara*. eJournal Administrasi Negara 2013, 1 (1) : 268-281
- Pohan, Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta : EGC
- Satrianegara, M Fais. (2009). *Buku Ajar Organisasi Dan Manjajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta
- Sugiyono. (2013). *Metode Pnelitian Manajemen*. Alfabeta, 2013
- Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan. (2015). *Perjalanan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Jakarta
- Tjioptono, Fandi & Gregorius. (2016). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 4. Andi. Yogyakarta
- Widiastuti, Sri & Mangku. (2015). *Perbedaan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Empat Jenis Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. Bali