

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara, 1996
- Budiharjo. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Wajib PT. Askes Yang Berobat Rawat Jalan Di Puskesmas Se Kabupaten Sambas Propinsi Kalimantan Barat*, Tesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM UI, 2000
- Car-Hill, *The Measurement Of Patient Satisfaction*, Jour Pub Health Med. 14, 236. 1992
- Depkes RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1992 Tentang Kesehatan*, Jakarta. 1992
- Dhiana. *Gambaran tingkat kepuasan pasien peserta jaring pengaman sosial bidang kesehatan (JPS-BK) terhadap program pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas kecamatan Koja Jakarta Utara*. 2001
- Gerson, Richard F. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum, cetakan ke Dua, Jakarta, PPM 2002
- Ilyas, Yaslis. *Mengenal Asuransi Kesehatan (Review Utilisasi, Manajemen Klaim, dan Fraud)*. Jakarta, 2003
- Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Erlangga. 1994

Lemeshow, Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan, Gajah Mada University Press, Yogyakarta. 1997

Lumenta, Pasien, Citra, Peran dan Perilaku: Tinjauan Fenomena Sosial, Kanisius, Yogyakarta. 1989

Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan kedua. Rineka Cipta, 2002

PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero). *Sejarah PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero)*. Jakarta, 2003

PT. Asuransi Kesehatan Indonesia (Persero). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta, 2005

Tina. *Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) Kantor Cabang Bogor*. Skripsi Manajemen Asuransi Kesehatan. FKM UI, 2007

Wulandari, Wuri. *Gambaran Persepsi Kepuasan Peserta Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan Sosial di Wilayah Kerja PT. Askes KC Bogor*. Skripsi Manajemen Asuransi Kesehatan, FKM UI, 2004

Yani, *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Dr. Zainal Abidin Banda Aceh*, FKM UI, Jakarta. 1999

Yanuarti, *Kepuasan pasien rawat jalan Tingkat Lanjut Peserta Askes Terhadap Mutu Pelayanan di Apotik Arwana Pontianak*, tesis Program Studi IKM UI, Jakarta. 2001