

DAFTAR PUSTAKA

- Aday, Lu Ann et al, *Health Care In The US Equitable For Whom?*, Sage Publication, London, 1980.
- Ariawan, Iwan. *Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian kesehatan*, FKM UI. 1997
- Azwar, Azrul. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996.
- Carr-Hill, *The Measurement Of Patient Satisfaction*, Jour Pub Health Med. 14,236, 1992
- Cohen G. *Age And Health Status In Satisfaction Server*, Jour Pub Health Med. 14,236, 1992.
- Dahlan, Asjikik Iman. *Modul Analisis Data Menggunakan SPSS*, Pusat Data dan Informasi Departemen Kesehatan. Jakarta, 2004.
- Ilyas, Yaslis. *Mengenal Asuransi Kesehatan (Review Utilisasi, Manajemen Klaim, dan Fraud)*. Jakarta 2003.
- Jasfar, Farida. *Manajemen-Jasa Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia. Bogor, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diterjemahkan oleh Ancella Anitawati Hermawan, Penerbit Salemba Empat-Prentice Hall, 1995.
- Kotler, Philip. *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation and Control, 9th* . Prentice Hall. Upper Sadle Riverss. New Jersey, 1998.

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

Notoadmojo.Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Kedua. Rineka Cipta, 2002.

Parasuraman, A Zeithaml, Valerie A.dan L Berry, *Delivering Quality Service*, The Free Press A Divission of Mac Millan inc, New York, 1991.

PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. *Laporan Manajemen Tahun 2008*, PT. Askes (Persero) Cabang Jakarta Timur. Jakarta, 2003.

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

PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. *Pedoman Pembinaan Peserta*. Jakarta, 2003.

PT. (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia. *Pedoman administrasi Kepesertaan Sosial*. Jakarta, 2003.

Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. 2001.

Tjiptono. F. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi.Yogyakarta, 1997.

Rakhmitania, Tina. *Analisis Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Bogor*, FKM UI. Jakarta, 2007.

Willy. *Gambaran Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Jakarta Selatan*, FKM UI. Jakarta, 2005.

Wuri. *Gambaran Kepuasan Peserta Askes Sosial Terhadap Pelayanan Administrasi Kepesertaan di PT. Askes (Persero) cabang Bogor*, FKM UI. Jakarta, 2004.

Yanuarti. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tingkat Lanjutan Peserta Askes Terhadap Mutu pelayanan di Apotik Nirwana Pontianak*, FKM UI. Jakarta 2001

