

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, S. 2009. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Depkes RI.2009. *Pedoman Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- Folland Sherman, Allen C. Goodman and Miron Stano, 2001. *The Economics of Health and Health Care*. Edisi ke tiga. New Jersey: Prentis Hall Inc.
- Gerson, S. 2002. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Balikpapan*. Diakses dari <http://www.journaltimes.com/articles/2008/12/01>. diakses pada tanggal 23 April 2012.
- Jacobalis, 2000. Beberapa Teknik dalam Menjaga Mutu. Magister Manajemen Rumah Sakit, UGM, Yogyakarta.
- Kasjono, HS dan Yasril. 2009. *Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Murti, Bhisma. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba
- PT.ASKES.2011. *Sejarah Singkat PT.ASKES (Persero)*. Diakses dari <http://www.ptaskes.com/info-perusahaan/14/Sejarah-Singkat>

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2006 *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Penerbit ANDI
- Triatmojo. 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Diakses dari <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/> pada tanggal 23 April 2012.
- Wijono, Djoko. 2005. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori Strategi dan Aplikasi*. Airlangga University Press