

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul, H Aziz. 2011. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Sasemba Medika.
- Aldi Leonardo. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Malinau Kota Kabupaten Malinau. *eJournal Pemerintah Integratif*, ejournal.pin.or.id.Vol. 3, No 4.
- Amirin, T., 2011, *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*, Erlangga, Jakarta.
- Bagoes Mantra, Ida.2003.*Demografi Umum*.Yogyakarta.*Pustaka Pelajar*
- Fatrunisah Aji.(2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Malinau seberang Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis* , ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id. Volume 3, Nomor 1, 2015: 270-281
- Freddy, Rangkuti. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 12. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Margono, 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta :Rineka Cipta.
- Nasution (2004) dalam Sudiby (2014: 35-37),*metode pengukuran kepuasan pelanggan*
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta Timur: Ghalia Indonesia
- Ningrum, Rinda Mustika, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*.(<http://www.stikeshangtuah-sby.ac.id/>,diakses 17 Agustus 2016.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman A, Valarie A, Zeithaml 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal o f Retailing* 64 (Spring): 12-37 (Online).
- R.I., Kemenkes.2013 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 71 *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*
- R.I., Perpres . 2018. Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 82. *Jaminan Kesehatan*
- R.I., Kemenkes. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no.28 *tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*

- R.I., Kemenkes. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 12. *Jaminan Kesehatan*.
- R.I., Kemenkes. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia No. 43. *Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Rahmayanti, dan Ariguntar, Tri. 2017. *Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. Vol 6, No.1: 61-65
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: CV. ALFABETA
- Satrianegara, M. Fais. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Soeprihanto, John (2009). *Penilaian Konerja dan Pengembangan karyawan*, Yogyakarta:BPFE
- Tjiptono, F. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2006.
- Undang-Undang Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)*.
- Undang-Undang no.75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*
- Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Peyelenggara Jaminan Sosial Tugas Badan Peyelenggara Jaminan Sosial*
- Walyani, E. S. & Purwoastuti, E. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta; PT Pustaka Baru