

## DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, 2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
2. Kemenkes RI, 2011, *Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 24 Tahun 2011, Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Jakarta.
3. BPJS Kesehatan, 2016. Available at <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/> diakses pada 3 September 2016
4. Alamsyah D., 2011, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta
5. Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas*, Jakarta : Kemenkes RI Tahun 2014, Halaman 2-8.
6. Kotler Philip., & Keller, Kevin Lane., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 1, Erlangga, Jakarta
7. Daulay, M.A., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di kota Medan bulan agustus 2015, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara, Medan.
8. Budiman, Suhat, Herlina, N., 2010, Hubungan Status Demografi Dengan Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Jamkesmas Di Wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor Tahun 2010, *Jurnal Kesehatan Kartika*, 2-15.
9. Montol S.A., Maramis, F.R., dan Engkeng, S., 2014, Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
10. Oktasari P., 2016, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Wirobrajan Dan Puskesmas Mantrijeron Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual,

11. *Skripsi*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
12. Kemenkes RI, 2015, *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Pratik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*, Jakarta.
13. Anonim, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diambil dari <http://kbbi.web.id/puas>, diakses pada 8 September 2016
14. Zeithmal, Valerie A and Mary Jo Bitner, 2000, *Service Marketing*, Singapore. Mc Graw-Hill Companies Inc, 3-287
15. Irawan H, 2003, *Indonesia Customer Satisfaction-Frontier Marketing and Research Consultan*, Elex Media Komputindo, Jakarta
16. Rangkuti, dan Freddy, 2003, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
17. Wijono, Djoko, 2008, *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*, Cv. Duta Prima Airlangga, Surabaya
18. Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Management*, ANDI, Yogyakarta
19. Muninjaya Gde, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran: EGC, Jakarta.
20. Sa'diyah H.H., 2016, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta Dengan Menggunakan Metode Servqual, *Skripsi*, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
21. Wijono D., 2008, *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien – Prinsip dan Praktik*, CV Duta Prima Airlangga, Surabaya.
22. Depkes RI, 2004, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Jakarta.
23. Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta.

24. Kemenkes RI, 2014, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, 3-8
25. Perpres RI, 2013, *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan*, Jakarta, 19-23
26. Effendi F dan Mahfudli, 2009, *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
27. Mubarak W.I., dan Chayatin, N., 2009, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*, Salemba Medika, Jakarta.
28. Isnati, 2007, Mutu Pelayanan Medik Pada Peserta Askes, *Journal of Public Health*, II(1), 153
29. Satibi, dan Dyana P., 2016, Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas*, Vol. 13 No. 1. 28-34
30. Kuntjojo, 2009, *Metode Penelitian*, Universitas Nusantara PGRI, Kediri. 33-36
31. Sugiyono, 2012, *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Bandung: Alfabeta.
32. Priyatno, Duwi, 2010, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
33. Riwidikdo H., 2012, *Statistik Kesehatan*, Cetakan Keempat, Nuha Medika, Yogyakarta.
34. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2013, *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*, Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
35. Kristanti, Nugraheni Dwiari, Sumarni., Wiedyaningsih C., 2015, Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Era Jaminan Kesehatan Nasional. *J Manaj dan Pelayanan Farm.*, vol. 5 (2).
36. Tombi H., 2012, Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang I Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tuminting, *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Manado.