

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi IV). Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Azrul. 1998. *Pengantar Adminiatrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Basrodin. 2006. *Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Skripsi Universitas Negeri Semarang
- Duadji, Noverman. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandar Lampung: Lembaga Penerbitan Universitas Lampung
- Hamalik, Oemar. 2000. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan, Pendekatan Terpadu*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gava Media
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kotler P. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid I*. Jakarta : PT Prehalindo.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1994. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Miles, Matthew B. dan A, Michael Hubberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Univeritas Indonesia

Press.

Moenir, H.A.S.1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Napitupulu, Paimin.2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*. Bandung: Alumni.

P. Michael, dkk. 2006. *Economic Development*. Jakarta: Erlangga

Sanapiah, faisal. 2000. *Format-format penelitian sosial*. Jakarta: pt graindo persada

Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) BagianKedua: Membangun Manajemen Sistem Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Setiyono, Budi. 2014. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Adminstrasi*. Semarang: Puskodak UNDIP

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian R dan D*. Bandung: Alfabeta.

_____.2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Soleh, Muhammad (2005), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Di Hotel Riyadi Palace Sala*, Tesis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sudarsito. 2004. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar", Tesis. Program Pascasarjana UMS, Surakarta.

Supranto, J. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Susanto. 2001. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR-BKK Karangmalang Kabupaten Sragen", Tesis Tidak Dipublikasikan, Program Pascasarjana MM UMS, Surakarta.

Stifani, Friska.2002. pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
Jurnal pronesis vol. 03 no.9 Oktober

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Tjiptono F. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Penerbit ANDI

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Triguno.1997. budaya kerja menciptakan lingkungan kondusif untuk meningkatkan produktivitas kerja. Jakarta: goleden terayon press

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kementerian Kesehatan RI. 2013. *Buku Pengangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Nasional*. Jakarta: Sekretariat Jendral Kementerian Kesehatan.

Deklarasi Universal Hak Azasi Manusia oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) Tahun 1948.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

UU No.40 tahun 2004 tentang SJSN