

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa. Aksara, 1999.
- Amirudin dan AsikinZainal ,*Pengantar Metode Penelitian Hukum*(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006) hal 118 ,
- Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- SunggonoBambang ,*Metodologi Penelitian Hukum* (jakarta :PT RajaGrafindo Persada 2007) hal 27-28,
- Ganie A. JunaedydanAnzif, *HukumAsuransi Indonesia*, Jakarta : SinarGrafika, 2013.
- Gazpers, Vincent, *KualitasJasa*, Jakarta :PenerbitGramedia, 1997.
- Gronroos Christian. *Service Management and Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan, 1990.
- Haksever, C. et al. *Service Management and Operations*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 2000.
- Nisjar, Karhi, *Teori Sistem dan Pendekatan Sistem Dalam Bidang Manajemen*, Bandung : Penerbit Mandar Maju, 1997.
- Narbuko dan Achmadi,*Metodologi Penelitian*,Bumi Aksara Jakarta ,2001 hal.81
- PutriAsihEka& A.A. Oka Mahendra, *HimpunanLengkapPeraturanPerundang-undanganJaminanKesehatan di Indonesia*, TangerangSelatan :PustakaMartabat, 2014.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.
- Ridwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Jakarta : Penerbit Alfabeta, 2004.
- Rinda Mustika Ningrum dkk, 2014, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJSTterhadap Kepuasan Pasien di Poli Klinik THT Rumkital dr. Ramelan Surabaya, STIKES Hang Tuah Surabaya*.
- MamujiSri,et al,*Metode Penelitian dan Penulisan Hukum* (Jakarta:Badan penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia ,2005)Hal 6-8

Sedarmayanti, Produktivitas Kerja, Bandung : Penerbit Mandar Maju, 2000. Shihab, 2012

Sinambela, L.P., *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010.

Soekantodan Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: P T Raja Grafindo Persada, 2003) hal 13

Soetandjo, Wign Josoebroto, *Hukum (Paradigma, Motode dan Dinamika Masalahnya)* ELSAM dan HUMA jakarta 2002

Tjiptono, F, & Chandra Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, ed 2, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007.

Tse. O.K., dan P.e. Wilton. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extention*. Journal of Marketing Research, 1998.

Zeithaml, Parasuraman & Barry, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York. The Free Press, 1990.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4456

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 NOMOR 116.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan