

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Alimun H. 2007, *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*.
- Adunair, Nurhasyim. 2007, *Manajemen Kualitas Pelayanan* <http://www.damandiri.or.id>  
dikutip tanggal 11 maret 2008
- Dapertemen kesehatan. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Salam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Dapertemen kesehatan : jakarta
- Kementrian Kesehatan. 2013. *Buku saku FAQ (Frequently asked Questions) BPJS Kesehatan*. Kementrian Kesehatan : Jakarta
- Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan Rakyat RI, 2006. *Reformasi Sistem Jaminan Sosial Indonesia*. Kementrian Koordinator Bidang Kesejahteraan RI.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya : Bandung
- Sugiarto, Ender. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*: Alfabeta : Bandung
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Jogjakarta
- Zeithaml A, Valerie A, Parasuraman, Leonard LB, 1990, *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York
- Sumber – Sumber lain :
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS

Deklarasi Perserikatan Bangsa Bangsa tahun 1948 tentang Hak Azasi Manusia. Pasal 25  
Ayat (1)

Undang-Undang No.40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI)

Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan;

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

(<https://jalinankata.wordpress.com/2015/11/18/tehnik-analisis-data-kualitatif/>)

www.Geogle.com