

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Kesehatan. 2014. *Panduan Praktis Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis)*. Available from: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/06-PROLANIS.pdf> [26 Januari 2018].
- PBJS Kesehatan. 2014. *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan dari BPJS Cetakan*. Visimedia: Jakarta.
- Ciptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran: Edisi 11*. Andi Offset: Yogyakarta
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Riset Kesehatan Dasar*. Badan Penelitian dan Pengembangan. Jakarta
- Gandasoebrata. 2013. *Penuntun laboratorium Klinik*. Dian rakyat. Jakarta
- Imran, A. 2015. *Penatalaksanaan Diabetes Mellitus*. FKUI. Jakarta
- Imam, 2015. *Penatalaksanaan Diabetes Mellitus Terpadu*. Edisi 2: FKUI. Jakarta
- Kotler, Philip and A. 1997. *Principles of Marketing*. New Jersey, Prentice Hall
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. PT. Indeks. Jakarta
- Mardiana, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo*. Skripsi, Universitas Setia Budi, Solo.
- Nasution, 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Notoatmodjo, S. 2003. *Pengantar Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pasasuraman, A. 1988. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Pt. Rineka Cipta. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 28. 2011. *Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 411. 2010. *Laboratorium Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 9. 2014. *Klinik*. Menteri Kesehatan: Jakarta.
- Pohan, Imballo. S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.

Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Slamet. 2015. *Penatalaksanaan Diabetes Mellitus Terpadu*. Edisi 2: FKUI. Jakarta

Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Sulistyo, Petrus Bambang. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Delanggu Kabupaten Klaten*. Skripsi, STIKes Kusuma Husada Surakarta, Surakarta.

Sri Handayani. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. Skripsi, Akper Giri Satria Husada, Wonogiri.

Wulandari. 2010. *Persepsi Pasien Rawat Jalan Tentang Kualitas Peayanan Phlebotomi Laboratorium Klinik Rumah Sakit Dr.Sardjito Yogyakarta*. Skripsi, Poltekkes Yogyakarta.

Winkjosastro, H. 2006. *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: YBP-SP

