

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alamsyah, Dedi. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Cetakan Kedua*. Nuha Medika, Yogyakarta.
- Azrul, Azwar. (2000). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Babadu, J.S dan Zain. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Buku Panduan Layanan Kesehatan Bagi Peserta BPJS Kesehatan.(2014)
- Fokusindo Mandiri. (2014). *Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial*. Fokusindo Mandiri, Bandung.
- Kasmir, (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Marzuki, (2002). *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII.
- Moenir, H.A.S, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, BUmi Aksara.
- Philip Kotler. (2006). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- S. Margono. (2010a). *Metode Penelitian Pendidikan*. Pt Rineka Cipta.
- S. Margono. (2010b). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Pt Rineka Cipta.
- Siregar. S. (2012). *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2015a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2015b). *Mentode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Mentode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.

Tri Basuki, A. (2015). *Analisis Regresi Dengan Spss*.

Jurnal:

Auka, D.O., Bosire, J.N., & Matern, V. (2020). *Perceived Service Quality and Customer Loyalty in Retail Banking in Kenya*. *British Journal Of Marketing Studier*, 1 (3), 32-61

Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS DI Desa SUANAE (PUSKESMAS EBAN) Berdasarkan Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 mengenai Sistem Jaminan Sosial Nasional , harus dibentuk B. Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, 02(05), 167–174.*

Birwin, A. et al. (2020). *Service Quality And Outpatient's Factors, Affecting Their Satisfaction At The B Hospital In Indonesia*. *International Journal of Management (IJM)*, 11(12),

Engkus, E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kab. Sukabumi*. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.

Giovanis, A. et al. (2019). *Assessing service quality and customer behavioral responses in hospital outpatient services: A formative measurement approach*, *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(2), 98–116.

Rahayu, Annisa. (2021). *Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Puskesmas Pelaihari. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.

Sakilah, Arifin,& Mallongi. (2020). *Differences in service quality before and after accreditation at Pamboang Health Center, Majene Regency*. *Enfermeria Clínica*, Volume 30, Supplement 4, 2020, pp. 419-422

Soedargo, B. P. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302.

Stemvelt Robert C. (2020). *Reception Of Servis Quality*. (di terjemahkan oleh Purwoko). Allyn and bacon. Massachusetts.

Yanuarti, R., Oktavidiati, E., Febriawan, H., & Oktavianita. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum. *Kesmas Asclepius*, 3, 1–8.

Yong C.Z, Yun y.w Loh L. (2010). *The Quest Of Global Quality*. (diterjemahkan oleh Sutanto). Jakarta: Pustaka Delapratasa.

Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201.

Skripsi:

Miska. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum daerah Kabupaten Pangkep*. Skripsi. Ilmu Administrasi Negara: Universitas Hasanudin Makassar

Nuriyanti, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep*.

Widyastuti, N. H., & Handayani, I. T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Konservasi Gigi Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kota Surakarta. *The 11th University Research Colloquium 2020*, 1

