

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, R. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Hipertensi di Puskesmas Dadok Tunggul Hitam Tahun 2022*.
- BPJS Kesehatan. (2019). *Manfaat*. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/12>
- BPJS Kesehatan. (2020). *Visi dan Misi*. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>
- BPJS Kesehatan. (2022a). *PANDUAN LAYANAN JKN-KIS*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1477>
- BPJS Kesehatan. (2022b). *Peraturan BPJS Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan Pasal 14*. Www.Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/detail/10>
- BPJS Kesehatan. (2022c). *Peserta Program JKN (per 31 Desember 2022)*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023a). *Data Kunjungan Di Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang*.
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023b). *Data Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2021 Dan 2022*.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2022). *Statistik JKN 2016-2021*. *Dewan Jaminan Sosial Nasional*, 1–252.
- Dewi, K. L. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna bpjs kesehatan di kota singaraja*. 5(2), 82–92.
- Faizah, S. N., & Panjawa, J. L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Kc Magelang*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 9(3), 145–153. <https://doi.org/10.23960/jep.v9i3.128>
- Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2019). *HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI PUSKESMAS SUNGAI ULIN TAHUN 2019*. May.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarito. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(10), 718–735. <http://e-jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/509>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Kania, L., Puji, R., Pratiwi, R. D., Ardiyanti, W., Ratnaningtyas, T. O., & Ismaya, N. A. (2022). *Edu Dharma Journal: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN MAJA*. 06(02), 170–182.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke 12). Erlangga.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (jilid 2). Erlangga.
- Laliyo, A. R. H., Gosal, T. A. M. R., & Rachman, I. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Kota Manado*. 1(1), 1–8.
- Luh, N., Kartika, A., Sarja, Y., Jalan, S. B., & Puputan, R. (2018). Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(2), 15–25.
- Lusiana, Y., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Peserta BPJU BPJS Kesehatan Pada BPJS Kesehatan Cabang Padang Di Kota Padang*. 2(1), 86–96.
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Nisa, K., Noorhidayah, & Aquarista, muhammad F. (2020). *Hubungan Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN_KIS Di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022*.
- Parasuraman, Valarie, A. Z., & L, L. B. (2015). *SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19
- Perundang-undangan, P. (2004). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Pratama, A., Bakkareng, & Firdaus, T. R. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang*. 3(3), 489–498.
- Puji, L. K. et, al (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Maja. *Edu Dharma Journal: Jurnal penelitian dan pengabdian masyarakat*, 6(2), 170-182.

- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program Jht Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3, 1–19.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Siregar Azhari, R. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidempuan*.
- Tambahani, Y. O., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2021). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara*. 2(2).
- Tindage, J. (2019). *Tindage: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS*. 9–18.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi (4th ed.)*. Andi.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Andi.
- Wahyuningtyastutik, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Bpjs Kesehatan Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(10), 1486–1499. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i10.468>