

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Abdullah Amrin, 2006, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya*

diTengah Asuransi Konvensional Jakarta: PT Elex media komputindo,

Aditama, C. Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah sakit*. Jakarta: UniversitasIndonesia (UI Press),

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.

Kotler, P dan Keller, K. L. 2007 “*Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*”.

Jakarta: PT Indeks,

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, edisi 12,

Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan Teori dan Aplikasi*. Jakarta:Penerbit Mandar Maju

Muninjaya, A. A. G. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC,

Nazir, M, 2003, *Metode Penelitian*. (Jakarta: Ghalia Indonesia,

Pohan, I. S.. 2006, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: dasar-Dasar Pengertiandan Penerapan*.(Jakarta: EGC,

Rangkuti, 2006, *Measuring Customer statisfaction*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama,

Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi Offse,

Sartono, Agus. 2001, *Manajemen Keuangan; Teori dan Aplikasi*.

Yogyakarta, Edisi Keempat, Penerbit BPF, E,

Siregar, 2015 *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*, Jakarta: Premadamedia Grup,

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,

Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,

Sudarso, 2015 *Bank dan lembaga keuangan syariah deskriptif dan ilustrasi*, Yogyakarta :Ekonesia,

Sugiyono, 2016 *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,

Sugiyono, 2016 *Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (Bandung:Alfabeta,

Tjiptono, F dan Gregorius, C. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*.

Yogyakarta: Andi Offse,

Yazid , 2019 *Pemasaran jasa konsep dan implementasi*.

Yogyakarta : Ekonesia Fakultas Universitas Islam Indonesia

Al-Qu'an :

Tim Penerjemah Yayasan Penyelenggara Penerjemah Al-Qur'an Departemen

Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*. (Jakarta : Bintang Indonesia, 2012),

Jurnal :

Andi Alim, Novagita Tangdilambi, Adam Badwi, 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar', *Jurnal Administrasi*, Vol. 5, No. 2, (2019),

Andre Octo Yurianto, Reni Sintia Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan', *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 10,

Djoko Setyo Hartono, ' Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta ASKES Melalui Pendekatan Dimensi Servqual', *Jurnal Administrasi*

Fitriyani, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Penumpang

Pada *pelabuhan Nusantara Parepare*', *Jurnal Mgister Manajemen Nobel Indonesia*, Vol. 4, No. 2, (2023),

Kasinem, 'Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 17, No. 4 (2021),

Ni Made Arie Sulistyawati, Ni Ketut Seminari, ' Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar', *Jurnal Manajemen*, Vol.4, N0.8 (2015),

Rosyidah Umpu Malwa, 'Analisis Pelayanan Klaim Meninggal Dunia terhadap Kepuasan Nasabah (Ahli Waris)', Jurnal Ilmu Administrasi

Younda Subagja, Widwi Handari, Adji, Wilma Zuarko Adji, 'Pengaruh pelayanan Klaim Peserta BPJS Ketenakerjaan terhadap Kepuasan Peserta', Jurnal Manajemen, Vol.14 No.2 (2022),

Internet :

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2004/40TAHUN2004UU.htm>, Undang *Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004*, diakses pada 2 Maret 2023, 16.30WIB

<https://pusdatin.kemkes.go.id/>, *Kementrian kesehatan Republik Indonesia 2013*, Diakses pada 15 Maret 2023, 09:15 WIB

<https://rsud.bantenprov.go.id/> , *Profil RSUD Banten*, diakses pada 19 Maret 2023, 14.15 WIB