

## DAFTAR PUSTAKA

- “BPJS KESEHATAN”, diakses pada Januari 2025, Pukul 13.00 WIB, <https://bpjs-kesehatan.go.id/>
- Drs.Syahrum, M.Pd, Buku Metode Penelitian Kuantitatif“ Penerbit Citapustaka Media Bandung, 2012, p. 176
- Gupta, R, “,Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)” Buku penerbit *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison*, 2004.May (2004), 352
- Hanifah, AodreyAmeliaRania Nur, “Pengaruh Kualitas Layanan Klaim JHT *Online* dan Onsite Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan” Skripsi“, (2021)
- Listiyana, Ita, and Eunike Raffy Rustiana, “Analisis Kepuasan Jaminan Kesehatan Nasional Pada Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Semarang”, *Unnes Journal of Public Health*, 6.1 (2017), 53
- Sinta Nuryanti, Universitas Muhammadiyah Makassar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep“*Jurnal KIMAP* Vol.2 No,2.April 2021
- Preisdy Aprilia, Widya A Lolo, and Imam Jayanto, “Analisis Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Apotek Kimia Farma 396 Tuminting Kota Manado“, *Jurnal Pharmacon*,Vol.9 No.2 (2020), hal.302-309
- Nurdiah S. Dahlan, Baharuddin Semmaila, and Mahfudnurnajamuddin, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepesertaan Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan“, *Journal of Management Science (JMS)*,Vol.2 No.1 (2021),h a l . 159–87
- Rianingsih, Abdul Khohar, Bilqis Fikrotul Uliya, ”Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Non Penerima Bantuan Iur Terhadap Mutu Pelayanan Klinik“, *HIGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH* (2019),3.1. h a l 48–54

- Anugrah, K., & Sudarmansya, W. Buku “Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi. Gorontalo, *Ideas Publishing* (2020)
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. “Book *Delivering quality service: Balancing customer perceptions*. Simon and Schuter (1990)
- Kotler, P., & Keller, K. L. “Buku Manajemen Pemasaran” (2009)
- Bhote, K. R. “Beyond customer satisfaction to customer loyalty: The key to greater profitability (1996)
- Sulistiyowati, W. “Buku Ajar Kualitas layanan: Teori dan Aplikasinya, Umsida Press, 1-182 (2018)
- Maulidah, S. “Buku Pelayanan Publik: Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten): (2022)
- Sabrina, Qhisti, „Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Haji Surabaya”, *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.3 No.2 (2015), Hal 54–62
- Sahir, Syafrida Hafnida, „Metodologi Penelitian - Syafrida Hafni Sahir - Google Buku”, *Penerbit Kbm Indonesia*, 2021, pp. 45–47
- Sondari, and Bambang, „Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)”, *Journal Of Public Health Reseach And Develoment*, 1.1 (2017), 15–21
- Syahputri, Addini Zahra, Fay Della Fallenia, and Ramadani Syafitri, „Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif”, *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2.1 (2023), 160–66
- Jalmijn Tindage, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS” Dosen fakultas ekonomi Universitas Victory Sorong, (2019), 9–18
- Wahyuni, Sri, Abdul Rahman Mus, and Mahfudnurnajamuddin Mahfudnurnajamuddin, „Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN- KIS) Di Kabupaten Wajo”, *Journal of Management*

*Science (JMS)*, Vol.1 No.1 (2020), 163–75

Sahir, Syafrida Hafnida, E-Book Metodologi Penelitian, KMB INDONESIA, Sahir, Syafrida Hafnida, „Metodologi Penelitian - Syafrida Hafni Sahir - Google Buku“, *Penerbit Kbm Indonesia*, 2021, pp. 45–47

Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile Jkn Bpjs* Kesehatan Menggunakan Metode *Service quality (Servqual)*”. *Industrial Engineering Journal*, 11(2).

Muchsam, Y., & Mareta, F. (2015). Analisis Pengaruh Kepahaman Sistem Rujukan *Online* Peserta BPJS Terhadap Kepuasan Pelayanan BPJS. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 28(6), 985–998.

Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian - Syafrida Hafni Sahir - Google Buku. In *Penerbit Kbm Indonesia* (pp. 45–47).

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.

Amanah, Kholifatul, Lilik Rahmawati, Rajabiyah Khoirotin Ni'mah, Shakilla Husnia Al Fadhilah, and Uly Amaliyah Butar Butar. 2020. “Telaah Mudharabah At-Taawuniyah Pada Asuransi BPJS Perspektif Ekonomi Syariah.” *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 4(2):57–66.

Anon. 2011. “Undang-Undang Republik Indonesia No. 2014.”

Anon. 2022. "BUKU Metodologi Penelitian" *Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository UMA Pada Tanggal 27 Januari 2022.*

Azwar, Saifuddin. 2013. “Kualitas Tes Potensi Akademik Versi 07a.” *Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan* 12(2). doi: 10.21831/pep.v12i2.1429.

Bahri, Syamsul, Amri Amri, and Atikah Azmi Siregar. 2022. “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile Jkn Bpjs* Kesehatan Menggunakan Metode *Service quality (Servqual)*.” *Industrial Engineering Journal* 11(2).

- Kaunang, Lafennia Caecilia Brigita, Welson Y. Rompas, and Novie R. A. Palar. 2023. "Efektivitas Penerapan Antrian *Online* Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado." *Jurnal Administrasi Publik* 4(9):430–42.
- Khotimah, Nurul. 2022. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi *Mobile* JKN Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Di Wilayah JABODETABEK." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis* 2(2):69–76.
- Mulyanti, Sri, Anna Probowati, "Implementasi Sistem Antrian *Online* Berbasis Aplikasi *Mobile* JKN Pada Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Di UPT Puskesmas Dadirejo STIE Rajawali Purworejo" *Jurnal Manajemen dan Akuntansi* (2024) Vol.17 No.2.
- Nihriroh, Asif Zinda, Deni Arifianto, and Amalina Maryam Zakiiyah. 2023. "Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Aplikasi *Mobile* JKN Menggunakan Impotance Performance Analysis." *Jurnal Smart Teknologi* 4(2):184–191.
- Pringgo, Muhammad Prayetno, Teddy Chandra, and Rizaldi Putra. 2023. "Analisis Kualitas Pelayanan Konsultan Bisnis Menggunakan Metode IPA Dan CSI (Studi Kasus Pada CV. ABC)." *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (2023) vol.4 No.(2) hal.1802–1817.
- Rahmawati, Dwi, Andhi Febisatria, "Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi *Mobile* JKN." *Jurnal Kampus Akademik Publishing* (2024) Vol. 2 No.(2) hal.384–394.
- Sekretaris Negara RI. 2004. "UU RI No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional." *Jurnal BPK RI* 1–45.
- Syariah, Jurusan Asuransi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri, Sultan Maulana, and Hasanuddin Banten. 2024. "SKRIPSI" *PROGRAM BPJS KELILING TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA JKN DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEKS DAN SERVICE QUALITY* (2024).
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. 2019. "Buku Pemasaran & Kepuasan Pelanggan." penulis Dr.Meithiana Indrasari, *Jurnal Sustainability (Switzerland)* 11(1):1–14.

- Wahidah, Muhayyina, Andi Rismaniswati Syaiful, "Efektivitas Implementasi Monitoring Intensif Pemanfaatan Antrean *Online* Melalui *Mobile* JKN Di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) Champion Kantor Cabang Bulukumba (2022)." *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional* 3(1):116–29.
- Yesri O. Tambahani, J. A. F. Kalangi, and Olivia Walangitan. 2014. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Halmahera Utara." *Jurnal Npioh*, +*Jurnl*+*Yesri*+124-129." 2(2).
- Yunus Alaan. 2016. "Pengaruh *Service quality (Tangible, Emphaty, Reliablility, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung." *Jurnal Manajemen* 15(2):225–70.