

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional*. Jakarta: EGC.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Astuti, S. (2020). *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sentosa Baru Kota Medan*. <http://repository.helvetia.ac.id/2800/1/SRI%20ASTUTI%20%201702012030.pdf>
- Bimantoro (2014). *BPJS Kesehatan Kurang Laku di Malang, Ini Jumlah Pesertanya*. (2014). Diakses 10 Desember 2022, dari <https://kabar24.bisnis.com/read/20140223/78/205408/bpjs-kesehatan-kurang-laku-di-malang-ini-jumlah-pesertanya>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional (2014). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Republik Indonesia
- Dewan Jaminan Sosial Nasional, S. M. T. (2019). *Cakupan Kepesertaan Tahun 2019*.
- Hidayat, A. A. (2015). *Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif*. Health Books Publishing.
- Hidayat, M. (2018). *Gambaran Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Alang - Alang Lebar* 2018. 2018, 3.
- I Made Putra Jasa. (2022). *Cakupan peserta JKN BPJS Kesehatan di Jatim capai 82,26 persen - ANTARA News Jawa Timur*. Diakses 10 Desember 2022, dari <https://jatim.antaranews.com/berita/639989/cakupan-peserta-jkn-bpjs-kesehatan-di-jatim-capai-8226-persen>

- Jajeli, R. (2022). *Pelayanan Tidak Memuaskan BPJS di Jatim Disorot*. Diakses 10 Desember 2022, dari <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot>
- Jamaludin (2017). *Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkat*. Diakses 10 Desember 2022, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat>
- Kaihatu, Achmad, & Agoes (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
- Leonizal, D. Y. (2018). *Dampak inovasi pelayanan kesehatan melalui Program Layad Rawat terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kota Bandung*.
- Milton. (1999 dalam Notoatmodjo). *Gambaran Pengetahuan Penderita TB Tidak Melakukan Pemeriksaan Ulang Dahak Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Panghear Kecamatan Panyileukan Kota Bandung*. 40-41.
- Muhson,A. (2021). *Teknik Pengumpulan Data*. <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132232818/pendidikan/03+Teknik+Pengumpulan+Data.pdf>
- Ningrum (2015), *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS Dengan Kepuasan Pasien*.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoadmojo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Buku Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan 3*. Penerbit Buku Rineka Cipta:Jakarta.
- Perpres RI No. 47 Tahun 2016. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*. Diakses dari [http://dinkes.sumutprov.go.id/common/upload/PP\\_NO\\_47\\_2016.pdf](http://dinkes.sumutprov.go.id/common/upload/PP_NO_47_2016.pdf)
- Pohan Imbalo, S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta EGC.
- Purcarea, V. L., Luliana,R.G., & Consuela,M.P.(2013). *The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale*. *Procedia Economics and Finance*. Volume 6, pp. 573-585. Diunduh dari <https://www.researchgate.net/> (Diakses pada 13 Maret 2019).
- Rumiyanti, R. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi pada kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)*

- Kesehatan Kabupaten Pesawaran*) (Doctoral dissertation, UIN RadenIntan Lampung).
- Suaib, (2015). *Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kabupaten Luwu. FKM Universitas Hassanudin. <http://repository.unhas.ac.id>*, diakses sejak tanggal 12 Oktober 2016.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan r & d*. Bandung;Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian. Alfabeta.Bandung*.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta; PT RinekaCipta*.
- Sutianingsih (2016) *Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di RSUD Pandan Arang Boyolali*.
- Tjiptono (2019). *Dimensi Kualitas : Menurut Voss et al. (1998)*
- Tse, W. D. (2012). *Kepuasan Pelanggan*.
- Umiyati,H. (2021). *Populasi Dan Teknik Sampel*.  
[https://www.researchgate.net/profile/Hisam-Ahyani2/publication/352642302\\_POPULASI\\_DAN\\_TEKNIK\\_SAMPEL\\_Fenomena\\_Pernikahan\\_dibawah\\_Umur\\_Masyarakat\\_50\\_di\\_KotaKabupaten\\_X/links/60d19d7492851ca3acbb406e/POPULASI-DANTEKNIK-SAMPEL-Fenomena-Pernikahan-dibawah-UmurMasyarakat-50-di-Kota-Kabupaten-X.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Hisam-Ahyani2/publication/352642302_POPULASI_DAN_TEKNIK_SAMPEL_Fenomena_Pernikahan_dibawah_Umur_Masyarakat_50_di_KotaKabupaten_X/links/60d19d7492851ca3acbb406e/POPULASI-DANTEKNIK-SAMPEL-Fenomena-Pernikahan-dibawah-UmurMasyarakat-50-di-Kota-Kabupaten-X.pdf)
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis teori dan praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.