

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N., Pradana, D. S. & Suharso, W., 2020. REPOSITOR, Vol. 2, No. 12. *Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability*, pp. 1689-1699.
- BPJS, K., 2017. *BPJS KESEHATAN*. [Online]
Available at: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- BPJS, K., 2020. Info BPJS Kesehatan. *JKN-KIS Jadi Bantalan Sosial Di Tengah Pandemi. Media Info BPJS Kesehatan*, pp. 237-248.
- Crie, D., 2013. Database Marketing & Customer Strategy Management. *Consumers compliant behaviour taxonomy, typology and determinants: towards a unified ontology*, pp. 60-79.
- Ghozali, I., 2018. Universitas Diponegoro : Semarang. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, pp. 2-15.
- H., 2012. PT. Rienka Cipta. *Metode Penelitian*.
- Handayani, P. W., 2022. PENINGKATAN KEPUASAN PESERTA TERHADAP LAYANAN INFORMASI BPJS KESEHATAN MELALUI MEDIA: APAKAH EFEKTIF?. *JURNAL ILMU KOMUNIKASI*, pp. 237-248.
- Hardiansyah, Z., 2022. *Cara Daftar BPJS Kesehatan Online via WhatsApp PANDAWA dan Syaratnya*. [Online]
Available at: <https://tekno.kompas.com/read/2022/09/11/18150097/cara-daftar-bpjs-kesehatan-online-via-whatsapp-pandawa-dan-syaratnya#:~:text=Untuk%20diketahui%2C%20PANDAWA%20merupakan%20sah,di%20nomor%20WhatsApp%20%E2%80%9C08118165165%E2%80%9D>.
- Hermansyah, H., Darmana, A. & Nur'aini, N., 2019. *Jurnal Kesehatan. Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018*, pp. 58-69.
- Humas, 2021. *Layanan Online PANDAWA Permudah Kebutuhan Peserta JKN-KIS*. [Online]
Available at: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2021/1902/Layanan-Online-PANDAWA-Permudah-Kebutuhan-Peserta-JKN-KIS>
- Humas, 2022. *Fitur Mobile JKN. Fitur Mobile JKN Terbukti Permudah Urusan Peserta JKN-KIS*, p. 1.
- Krisdayanti, W., 2021. *JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN). PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)*

UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KOTA MEDAN, pp. 67-88.

K. & Y., 2020. Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik. *Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (Simpelmas)*, pp. 9-20.

M., W., F. & N., 2013. Jurnal Administrasi Bisnis. *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi*, pp. 1-12.

Nurvita, S., 2021. JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan). *Pelayanan Peserta JKN Selama Pandemi*, pp. 19-23.

P., 2012. Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok. *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT*, pp. 981-990.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Malhotra, A., 2015. Journal of Service Research. *E-S-Qual: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*, pp. 189-199.

Pohan, S. I., 2016. Jaminan Mutu Pelayanan. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-Dasar pengertian dan Penerapan*, pp. 293-302.

Putri, C. R., Murtini, W. & S., 2022. Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS KESEHATAN KABUPATEN KARANGANYAR*, pp. 78-87.

Quareshi, G. K. T., 2015. Marketing and Logistics. *Factors obstructing intentions to trust and purchase products online*, pp. 758-783.

S., 2020. Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, pp. 161-169.

Shafiee, M. M. & Bazargan, N. A., 2017. theoretical and applied electronic commerce research. *Behavioral customer loyalty in online shopping: the role of e-service quality and e-recovery*, pp. 27-38.

Shergil, S. G. & Chen, Z., 2015. Electronic Commerce Research. *Web-based shopping: consumers' attitudes towards online shopping in New Zealand*, pp. 78-94.

S., . J., . K. & . I., 2022. Jurnal Kesehatan. *Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile JKN terhadap Pelayanan BPJS*, pp. 11-22.

Swastha, B., 2012. Manajemen Pemasaran Modern. *Manajemen Pemasaran Modern*, pp. 408-411.

Syamsul, B., A. & Atikah, S. A., 2022. Industrial Engineering Journal Vol.11 No.2. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN APLIKASI MOBILE JKN BPJS KESEHATAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*, p. 2.

Wahyuni, I., 2014. Program Jaminan Kesehatan. *Pengaruh Program Jaminan Kesehatan di Rumah Sakit Rs Panti Nirmala Malang*, pp. 65-78.

Wang, A., 2019. Government Information Quarterly (online). *The adoption of electronic tax fi ling systems: An empirical study*, pp. 138-150.

Yunita, S. & Mediana, H., 2017. MAKNA KOMUNIKA. *MAKNA KOMUNIKASI DALAM PERKULIAHAN NON TATAP MUKA MENGGUNAKAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP*, pp. 68-84.

Yusup, F., 2018. Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan. *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF*, pp. 17-23.