

DAFTAR PUSTAKA

- Chinintyas, D.P., & Manalu, P. Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan pada Pelayanan Kesehatan Di Klinik Haji Medan Mabar. *Jurnal Kesehatan Global*, (e-Journal), Volume 3, Nomor 1, (<http://ejournal.helvetia.ac.id>, diakses 20 Februari 2021)
- Gakoi, A., & Sadewo F.X.S. 2021. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan BPJS Kesehatan di Faskes Dasar Trowulan Mojokerto (<https://ejournal.unesa.ac.id>, diakses 20 Februari 2021)
- Hidayat, T., 2019. *Pedoman Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian*, (Online), (<https://www.researchgate.net/publication/335227300>, diakses 3 Februari 2021)
- Metayunika, V. 2013. Analisis pengaruh kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Moleong Lexy J. 2013. *Metode penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution, M. Nur. 2010. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuralam, I.P. 2017. *Etika pemasar dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*. Malang: UB press
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 Tentang Perubahan Ketiga tentang Pelayanan Kesehatan
- Sippa ciptakarya. (2012). Penyusunan Perencanaan Bidang Permukiman Kabupaten Probolinggo. Diakses pada 19 Februari 2021 dari <https://sippa.ciptakarya.pu.go.id/>
- Sondari, A. 2015. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015. *Skripsi*. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Suryati, Widjanarko, B., & Istiarti, T., VG. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, (e-Journal), Volume 5, Nomor 5, (<http://ejournal3.undip.ac.id>, diakses 20 Februari 2021)
- Undang-Undang RI No. 24 tahun 2011 tentang (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Undang-Undang RI No. 40 tahun 2004 tentang Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)