

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.632>
- Ayut Dewantari Putri, Dewi Pascarani, K. W. D. W. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar*. c, 2–6.
- Erni Faturahmah, B. B. R. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Medis Melalui Faktor Assurance di Ruang Rawat Inap RSUD Bima, NTB*. 2(3), 254–261.
- Fitriani, S. (2014). Melalui Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs. *Universita Muhammadiyah Surakarta*, 1(1), 18–19.
- Hasnih., Gunawan., H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Kardianawati, A. (2009). Bpjs Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Trade ( Studi Kasus Di Puskesmas Sekaran Kecamatan Gunungpati Kota Semarang ). *Universitas Dian Nuswantoro Semarang*, 2–9.
- Meutia Dewi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 535–544.
- Natassa, J. (2019). Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi' an Kabupaten Siak. *Healthcare: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29–42.
- Panjaitan, R. F., Sitio, S. S. P., & Siregar, R. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Inap Di Rsu. Sembiring. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 1–6.
- Praidhi, A. (2019). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan Di Rsud Mandau. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, XIII(1), 6.
- Pratiwi, R. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Massenrempulu Kab.Enrekang. In *Osteoarthritis and Cartilage* (Vol. 28, Issue 2).

- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu (Studi Kasus Pasien Peserta BPJS) Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Kedokteran*, 5(2), 40–50. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/MedikaTadulako/article/view/12309>
- Rahayu Triastity, T. (2013). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Konsumen Rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13, 151–157.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174–183. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/531>
- Soedargo, B. P. (2019). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rs Melania Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 295–302. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v7i3.278>
- Supandri, O., Ketaren, O., & Veronica, L. R. (2019). Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rawat Inap Di Rumah Sakit Muhammadiyah Medan Tahun 2019. *Universitas Sari Mutiara*, 53(9), 1689–1699.
- Wiguna, A. S., Kesehatan, B., & Pasien, K. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan*. 1, 207–218.