

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Pramusinto (2017). *Jurnal Ketahanan Nasional* Vol 23, No 2/ Agustus / 2017 , “*PERAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN DAN IMPLIKASINYA TERHADAP KETAHANAN MASYARAKAT (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu*” Hal 199-216.
- Fathoni. (n.d.). *jurnal Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual*. hal 1-5.
- Handayani, S. (2016). *jurnal Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturento*. Profesi, hal 42-48.
- Hendhana, S., & Sri Darma, G. (2017). *jurnal ServiceQuality Rumah Sakit dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived, Trust, dan Behavioral Intention*. *Manajemen dan Bisnis* Volume 14, No. 1, hal 55.
- Hikmah, n., & Sudrajat, A. (2016). *jurnal Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendaftaran Online BPJS Kesehatan*. hal 10.
- Santoso, Singgih. (2002). *Buku Latihan SPSS, Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017) *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* , 6(1): 9-15, April 2017, “*Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: kasus pada pasien rawat jalan*”
- Sutinah, E., & Simamora, O. (2018). *jurnal Metode Fuzzy servqual dalam mengukur kepuasan pasien terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan*. *Informatika*, hal 101.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Wito Herawan, I., Hutabarat, J., & Gustopo, D. (2017). *jurnal Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual dan Saran Perbaikannya*. *Teknologi dan Manajemen Industri*, Vol 3 No. 1, hal 6.
- Yulianti, y. (2017). *jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis importance performance analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY*. *Pendidikan Ekonomi*, Vol 6, No 2, hal 13.