

DAFTAR PUSTAKA

1. RUU Nomor 24 Tahun 2011. Badan Penyelenggara Jaminan Social.Link :<https://m.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt4ee0b09735304/node/lt4d50fbec8b2ce/uu-no-24-tahun-2011-badan-penyelenggara-jaminan-sosial#!>
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
3. Saleh, I. I. 2018. BPJS Kesehatan Sosialisasi Mobile JKN di Polda Metro Jaya.Http://M.Rri.Co.Id/Jakarta/Post/Berita/571728/Layanan_Publik/Bpjs_Ke_sehatan_Sosialisasi_Aplikasi_Mobile_Jkn_Di_Polda_Metro_Jaya.Html
4. BPJS Kesehatan. (2014). Semua WNI Wajib Bayar Iuran BPJS". Diarsipkan dari versi asli tanggal 1 Januari 2014.Diakses tanggal 10 Februari 2015.
5. Novitasari, D. E., & Fatmasari, E. Y. (2018). Analisis Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan Dan Pelayanan Informasi Di Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6(5), 39–51.
6. BPJS Kesehatan. (2017). Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017. *BPJS Kesehatan*, 240. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/5b8c446214547b3f6727a710cd62dae7.pdf>
7. Wulanadary, A., Sudarman, S., & Ikhsan, I. (2019). Inovasi Bpjs Kesehatan Dalam Pemberian Layanan Kepada Masyarakat : Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Public Policy*, 5(2), 98. <https://doi.org/10.35308/jpp.v5i2.1119>
8. Nurvita, S. (2019). Gambaran Kepesertaan JKN Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(3), 217–222. <https://doi.org/10.14710/jmki.7.3.2019.217-222>
9. BPJS Kesehatan. (2020). Data Peserta BPJS Wilayah Kerja Kantor Cabang BPJS Jambi. Kota Jambi
10. Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi.

11. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13)*. Jakarta: Erlangga.
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
13. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. 2002. Service Quality Delivery through Web Sites : A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
14. Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199.
15. Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. . (2020). Kepercayaan Publik (Public Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 80. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.80-88.2020>
16. Putri, F. L. B., Najoran, X. B. N., & Rindengan, Y. D. . (2017). Sistem Informasi Pemetaan Fasilitas Kesehatan BPJS Berbasis Android di Kota Bitung. *Jurnal Teknik Informatika*, 11(1). <https://doi.org/10.35793/jti.11.1.2017.16923>
17. BPJS Kesehatan. (2016). Ringkasan Eksekutif Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan. *BPJS Kesehatan*, 1–20. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b39df9ae7a30a5c7d4bd0f54d763b447.pdf>
18. Wikipedia. 2020. BPJS Kesehatan. Di akses tanggal 18 April 2020. https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=BPJS_Kesehatan&oldid=16841377
19. Info BPJS Kesehatan 2018. Strategi Utama Menuju Sukses 2018. Buletin Diterbitkan Oleh BPJS Kesehatan : Media Internal Bpjs Kesehatan Edisi 58 Tahun 2018.
20. Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS 2014. <https://books.google.co.id/books?id=sFI9BAAAQBAJ&pg=PA25&dq=bpjs&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwivhNvW86PtAhVPdCsKHfY4B9QQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=bpjs&f=false>

21. Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Jawa Barat. *Publik Inspiration. Jurnal administrasi* 20(2). ISSN 2581-2378. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/801>
22. Rustamaji, I. (2019). Manfaat Aplikasi Mobile JKN-KIS, Cara Pendaftaran Hingga Kemudahan Yang Akan Di Dapat Pengguna. Diakses Rabu, 6 Januari 2021 <https://www.tribunnewswiki.com/2019/11/01/manfaat-aplikasi-mobile-jkn-kis?page=all>
23. Lupiyoadi, R & A. Hamdani. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
24. Rashid, AA., Al-Balushi & Amina. (2014). Patients Satisfaction Survey As A Tool Toward Quality Improvement. *Journal Nurse Care Quality*, Vol:16, No:4. 3-7. ISSN P:1999-768 E:2070-5204.
25. Mohan, D. R., & Kumar, K. S. (2011). A study on the satisfaction of patients with reference to hospital services. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 1(3), 15. www.zenithresearch.org.in
26. Sabarguna, BS (2004). *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: Sagung Seto.
27. Wijono, D. (2008). *Manajemen Puskesmas-Kebijakan dan Strategi*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga.
28. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
29. Notoadmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan..* Jakarta: Cetakan Ketiga
30. Slovin, E. (1960). *Slovin's Formula For Sampling Technique*. Retrieved On Februari, 13, 2013.
31. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

32. Setiadi. (2013). Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2)
Yogyakarta: Graha Ilmu

