

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI. Cetakan Ke13. Jakarta : PT. RINEKA CIPTA (2006).

Buku Panduan Jaminan Kesehatan JKN.2016

Forrest V. Morgeson III. *Citizen Satisfaction*. (New York: Palgrave Macmillan. (2014). hlm 4.

Sofiyon Siregar, *Statistic Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm75,90,405.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suryani. Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2016).

Jurnal / Skripsi

Alrubaiee Laith., Feras., *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 3, No. 1; February, pp: 106 (2011).

Ayut Dewantari Putri, dkk, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar', Jurnal Administrasi Publik, Universitas Udayana. 2016.

Adillia Anora Ivanda Sany, 'Pengaruh Kualitas Pelayan Kesehatan Terhadap Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya' Jurnal Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya, 2016.

Maria Nafrida Ampu, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Desa Suanae (Puskesmas Eban)*, Jurnal Ekonomi, Sosial dan Humaniora, Akademi Kebidanan Santa Elisabeth Kefamenanu (2020)

Meutia Dewi, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur', Jurnal Manajemen dan Keuangan, Universitas Samudra, 2016.

Nunik Anggreini, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayan Kabupaten Tana Tuding", (Disertasi Universitas Terbuka, Jakarta. 2016)

Resty Amalia Putri, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar, Jurnal Fakultas Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi Sains dan Bisnis Muhammadiyah Selayar, Kepulauan Selayar 2024

Rosiana Rizal, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Sebagai Mediasi Terhadap Loyalitas Pasien, Jurnal Fakultas Farmasi, Universitas Andalas (2017)

Wahyuni, dkk, Perbandingan Preferensi Peserta BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Pirngadi Dan Rumah Sakit Martha Friska Medan, Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara (2015).

Zulkifli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Kota Parepare, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare (2019)

Peraturan Perundang-Undangan

Undang Undang No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang Undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Perundang – undangan

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia No. 40 tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik