

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, D. A., & Sunarti. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 92(1), 15-25.
- BPJS Kesehatan. (2019). Manfaat. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/12>
- BPJS Kesehatan. (2020). Visi dan Misi. Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>
- BPJS Kesehatan. (2022a). PANDUAN LAYANAN JKN-KIS. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/view/1477>
- BPJS Kesehatan. (2022b). Peraturan BPJS Kesehatan, Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang BPJS Kesehatan Pasal 14. Wwww.Bpjs-Kesehatan.Go.Id. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/deta>
- BPJS Kesehatan. (2022c). Peserta Program JKN (per 31 Desember 2022). <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023a). Data Kunjungan Di Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang
- BPJS Kesehatan Cabang padang. (2023b). Data Peserta BPJS Kesehatan Cabang Kota Padang Tahun 2021 Dan 2022.
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2022). Statistik JKN 2016-2021. Dewan Jaminan Sosial Nasional, 1–252.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarito. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(10), 718–735. <http://e-tjiptono.com>
- Tjiptono, F. (2017). Strategi Pemasaran, Edisi (4th ed.). Andi. <http://jurnalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/50>
- Hardiyati, Asrinawaty, & Anwary, A. Z. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Puskesmas Sungai Ulin tahun 2019*. Universitas Islam Kalimantan.
- Khotimah, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 231–245.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (Edisi ke 12). Erlangga
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (jilid 2). Erlangga.
- Map, J., Christiono, Y., Susanto, H., & Sulistyowati, A. (2021). Kualitas Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Bpjs Kantor Cabang Tuban. *MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 4(2), 250–263. <https://doi.org/10.37504/map.v4i2.320>
- Patricia, C. O. S. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Cabang Padang*. 3(2), 6.
- Tambahani, Y. O., & Walangitan, O. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan kabupaten halmahera utara ; Productivity (2021). 33950-71394-2-Pb. 2(2).
- Tindage, J. (2019). *Tindage: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS*. 9–18.
- Nisa, K., Noorhidayah, & Aquarista, muhammad F. (2020). *Hubungan Pengetahuan Dan Kualitas Pelayanan Kanal Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Peserta JKN_KIS Di kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Barito Kuala Tahun 2022*.
- Pratama, A., Bakkareng, & Firdaus, T. R. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang*. *MAP (Jurnal matua)* 3(3), 489–498.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 261–270. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i3.221>
- Siregar Azhari, R. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Dengan Kepuasan Pelanggan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Kantor Cabang Padangsidimpuan*.
- Parasuraman, Valarie, A. Z., & L, L. B. (2015). *SERQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*.
- Perundang-undangan, P. (2004). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 4. Yogyakarta: Andi.