

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi*. Bandung : ALFABETA.
- Asnawi dan Masyhuri. 2009. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN-Malang Press.
- Atik,dan ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. *Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- BPJS Kesehatan. 2018. *Hak dan Kewajiban Peserta BPJS Kesehatan*. Online : bpjs-kesehatan.go.id. Diakses Februari 2023.
- Ghozali, Imam 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lestari, Fibria A.P. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Universitas Indraprasta PGRI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: Kemenpan RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatu Negara RI.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara (SANKRI I)*. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana Muhibudin. 2015. *Manajemen Publik Relation*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Mundiharno & Thabrany, H. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta: Dewan Jaminan Sosial Nasional.

- Mursid, M, Drs. 2014. *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursalam. 2017. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis*. Jakarta : Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)*. Jakarta : Departemen Kesehatan RI.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama.
- Rambat, Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. 2007. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ujarweni, V. Wiratma. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Putaka Baru Perss.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suwithi, Ni Wayan. 2017. *Pelayanan Prima (Customer Care)*. Jakarta.
- Widodo dalam Wedarini (2012:28). 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”*. PERFORMA : Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 1, 755–764.