

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Rizal, Y. R. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di BP. Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. An-Nadaa.
- Agustina, D. et al. (2024) Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening, Ekoma : *Jurnal Ekonomi*, 3(4), pp. 262–276.
- Agustina, M., A. Farich and T. Triyoso (2013). Hubungan Karakteristik Pasien Dan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2013. *Jurnal Dunia Kesmas* 2(3).
- Ahmed, I., & Parasuraman, A. (1994). Environmental and positional antecedents of management commitment to service quality: A conceptual framework. In T. A. Swartz, D. E. Bowen, & S. W. Brown (Eds.), *Advances in services marketing and management* (Vol. 3, pp. 69-93)
- Alifah, U. N., A. Rusgiyono and A. Prahutama (2020). "Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X." *Statistika* 8(2): 144-151.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165-181
- Amalia, A., H. T. RFS and Z. Rusli (2017). "Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Dan Kepuasan Pasien." *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* 15(2): 356-363.
- Amelia, Y. T., & Safitri, K. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pada Café Hangout di Sampit. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 95-96.
- Anwary, A. Z. (2020). "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan* 11(1): 397-409.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).
- Arikunto, S. (2012). *Dasar - Dasar Evaluasi Pendidikan Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. 18th edn. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsi, & Krisnawati, S. (2022). Pengaruh usia terhadap kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 15(1), 45-52.
- Astuti, R. D., dkk. (2020). Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Jurnal Administrasi Bisnis*, 22(2), 234-250.
- Azzahra, F. P., Nababan, D., Syapitri, H., Marlindawani, J., Tarigan, F. L., & Warouw, S. P. (2023). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Melalui Pengukuran Harapan dan Persepsi Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bun Kosambi Tangerang. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(3), 16114-16131.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2023). *Statistik Indonesia 2023*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/02/28/18018f9896f09f03580a614b/statistik-indonesia-2023.html>
- Benjamin, S. D., M. Longkotoy and A. A. Renouw (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mariat Hotel di Kota Sorong." *Journal on Education* 5(3): 10466-10478.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2023, September 12). Beda Bukan Penerima Upah dan Penerima Upah (PU) <https://www.bpjsostek.go.id/>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2024). <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/kantor-cabang/3/903/kanwil-dki-jakarta.html>.
- Budiman S, Herlina N. (2018). Hubungan status demografi dengan kepuasan masyarakat tentang pelayanan Jamkesmas di wilayah Puskesmas Tanjungsari Kabupaten Bogor. *Jurnal Kesehatan Kartika*. 27:1989–2009.
- Budiman, B. and E. Meliana (2021). "Analisis Mutu Layanan Perawatan Instalasi Rawat Jalan Rsud Petanang Lubuk Linggau." *Journal Of Safety And Health* 1(2): 47-57.
- Darmadiansyah, D., Rahmawati, E., & Hidayati, N. (2019). Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(1), 30–40.

- Darmansah, T., Humaira, A., Syahirah, F., Damanik, S. N., & Verhan, S. P. (2024). Penerapan Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pendidikan Di Mts Yp. Ummul Quraa Tembung, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara, Medan. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 84–91.
- Dewi, R. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Suracojaya Abadi Motor.
- Efendi, Ferry dan Makhfudli. (2009) Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Erfanto, B. G. (2020). Perlindungan Hukum Tenaga Kerja Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Universitas Kadiri.
- Ernawati, E., & Tumanggor, B. E. (2020). Hubungan Karakteristik individu dan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Abdul Manap Jambi Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(3), 996–1002.
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229–238.
- Ezah, W. (2019). Analisis Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Kantor Wilayah I Riau Dalam Meningkatkan Kepesertaan Tenaga Kerja Informal Di Kota Pekanbaru, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022, June). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. In *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan Nasional* (pp. 506-512).
- Farianita, R. (2016). "Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan peserta BPJS terhadap pelayanan instalasi rawat jalan di rumah sakit tk.. III bhakti wira tamtama semarang." Skripsi: Universitas Negeri Semarang. Diperoleh dari: <http://lib.unnes.ac.id>.
- Fatma, N., M. Alimuddin and I. F. Latiep (2023). *Manajemen Pemasaran Era Industri 4.0*, Nas Media Pustaka.

- Gofur, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281-1298.
- HAMDI, S. (2021). Hubungan Pengetahuan Pendidikan Dan Pekerjaan Dengan Kepuasan Pasien PBI BPJS Di Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2021, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. IAIN Ponorogo.
- Hasibuan, D. Y. A. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Latong Kabupaten Latong Kabupaten Padang Lawas (*Doctoral dissertation*). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Hasyim, M. U. H. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan.
- Hayuningsih S, dan Winnie TM. (2018). Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek *tangibles*) pada pelayanan antenatal care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*; 34 (05).
- Hetanto, E. (2018). Kuesioner Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL, Diakses.
- Hidayat, R., Indriani, R., & Setiawan, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(1), 15-28
- Hidayati, et.al. (2014). *Teori Kebutuhan Manusia Menurut Maslow*.
- Iskandar, A. and A. Februadi (2021). "Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Immanuel Bandung." *Majalah Ilmiah UNIKOM* 19(2): 87-95.
- Juniari, N. K. S. A., Prabawati, N. P. A., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten

- Klungkung. IJESPG (*International Journal of Engineering, Economic, Social Politic and Government*), 2(1), 132–147.
- Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2023, Desember 19). Berita Utama: Kesejahteraan Sosial - Pemerintah Pastikan Seluruh Pekerja Miliki BPJS Ketenagakerjaan. <https://www.kemenkopmk.go.id/pemerintah-terus-berupaya-perluas-cakupan-kepesertaan-jaminan-sosial-ketenagakerjaan>
- Kemnaker. (2023). Peserta BPJS Ketenagakerjaan, Februari Tahun 2023. <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data/1151>.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2019). *Marketing Management*. 4th Edition.
- Kuntoro, W. and W. Istiono (2017). "Efektivitas Pelayanan Publik."
- Lahaji, L. C., Wowor, R. E., & Korompis, G. E. (2020). Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas. *Indonesian Journal of Public Health and Community Medicine*, 1(2), 001-005.
- Listiani, L., & Fevatridiyawati, F. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Persalinan di Puskesmas Kecamatan Pulogadung. *Malahayati Nursing Journal*, 5(1).
- Manuaba, I. A. P. U. and G. K. Warmika (2014). Hubungan Karakteristik Demografi dengan Perilaku Keluhan Konsumen Nasabah Bank Swasta di Kota Denpasar, Udayana University.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Marchamah, D. N. S. and R. T. Desty (2024). "Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas X Kabupaten Grobogan." *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran* 2(1): 235-246.
- Mayasari, D., Fattima, E., & Saputri, A. (2018). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek. *Jurnal Kedokteran Universitas Lampung*, 2(1), 31-36.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Unitomo Press.

- Montol SA. (2018.). Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Pasien Jamkesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara [Skripsi] [Manado]: Universitas Sam Ratulangi; 14.
- Mubarak, A. S., Palu, B., & Haeruddin, H. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan di RS Fatima Kota Pare-Pare tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 41-51.
- Munawir, I. (2018). "Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit." *Jurnal Ilmiah Kesehatan* 17(3): 15-22
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Jurnal Kesehatan*, 8(2), 14.
- Notoatmodjo, S. (2018). Promosi kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137–150.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed). Jakarta : Salemba Medika.
- Nurul W, B., Kari Artati, D., & Pelera Ojan, R. M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bugangan Pada Bulan Juni Tahun 2022. *Medika Trada*, 4(1).
- Nusa, M., F. R. Maramis and G. E. Korompis (2019). "Hubungan Karakteristik Peserta Jaminan Kesehatan Nasional–Kartu Indonesia Sehat dengan Kepuasan Jasa Pelayanan di Puskesmas Kombos Kota Manado." *Kesmas* 7(5).
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994). *A comprehensive assessment of basic quality dimensions. Journal of Retailing*, 70(4), 34-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: *A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun. (2023). <https://www.jdih.go.id>
- Permatasari, F. K., Sukmaningsih, W. R., & Novratilova, S. (2023). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karanganyar. *Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)*, 2(2), 66-71.(Permatasari, Sukmaningsih et al. 2023)
- Pernando, E. A., & Febriana, R. (2023). Strategi Komunikasi Interpesonal Karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Peserta BPJS. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora*, 1(4), 19–28.
- Pramudita, D. T., Gunawan, N. F., Ningsih, M. C., & Adilah, R. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 424–436.
- Prasetyawan, D., & Gatra, R. (2022). Model *Convolutional Neural Network* untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Ekspresi Wajah. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(3), 661–673.
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202-217.
- Purnama, D., & Rahman, F. (2023). Kepuasan Pasien Berdasarkan Usia di Puskesmas Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 112-120. doi:10.14710/jkm.v15i2.1120.
- Purwanto, A. J., & Rahayu, R. (2019). *The Impact of Regional Autonomy on Education Development in Indonesia*. *Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 11(1), 40–56.
- Purwitasari, S., C. Suryawati and C. T. Purnami (2023). "Hubungan *tangibles, realibility, responsiveness, assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang." *Holistik Jurnal Kesehatan* 17(4): 277-284.

- Putri, A. D., & Wibowo, S. (2020). "Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(2), 85-92
- Putri, D. A. (2023). Analisis Karakteristik Demografi dan Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Jakarta Selatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 55-67.
- Putri, D. U. P. (2018). Hubungan *responsiveness* dan *assurance* dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 6(2), 38-41.
- Putri, P. (2017). Dimensi jaminan (*assurance*) dan kepuasan pasien KIS di Puskesmas Rawat Inap Seputih Banyak. *Jurnal Kesehatan*, 8(1), 45-56.
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi karakteristik dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35-40.
- Rahman, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Ramadhani, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap keputusan pembelian di Cincau Station Transmart Rungkut Surabaya. *Soetomo Administrasi Bisnis*, 1(1), 65–84.
- Ratnasari Dian Astuti, Ningrum, A. (2020). Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta. *Administrasi Bisnis*, 22(2), 234–250.
- Riana, I. G. and I. G. Sujana (2023). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Kabupaten Gianyar." *E-Jurnal Manajemen Unud* 12(7): 3108-3130.
- Ristiani, I. Y. (2020). "Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat." *Coopetition* 11(2): 325691.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), 38.
- Rizal, A. and A. Jalpi (2018). "Analisis faktor internal penentu kepuasan pasien puskesmas kota banjarmasin." *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi* 4(1): 1-6.

- Rochmiyati, A. and E. Susanti (2018). "Pengaruh Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Wates Kediri." *Jurnal Keperawatan Soedirman* 13(2): 91-100.
- Roni, M., Ismulyaty, S., Khanifuddin, M., & Fauzi, M. (2022). Strategi Pemasaran Untuk Peningkatan Kepuasan Nasabah Baitul Maal Wa Tamwil. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 125–135.
- Rozanah, R. (2023). *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Kota Jambi*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Safitri D, Anastasya R, Layli R, Gurning FP (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah*
- Saputra, R. M. F., & Saputra, R. M. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi. Universitas Batanghari.
- Sarata, M. I. M., Kenjam, Y., & Riwu, Y. R. (2023). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Kapan Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 456-467.
- Sari, D., Nugroho, T., & Wibowo, A. (2019). Evaluasi Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 6(2), 112-124.
- Sarwono, S. W. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan et al. (2019). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pengetahuan Asuransi Terhadap BABKepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Surabaya. *Akuntansi Dan Bisnis*, 18(1), 12–28.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). pengukuran kepuasan konsumen menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA)(studi kasus UMKM Ahul Saleh). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), 286–295.
- Shihab, A. N. (2018). "Hadirnya negara di tengah rakyatnya pasca lahirnya undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial (*The*

presence of the state among people after the Declaration Of Law Number 24 Year 2011 concerning social security administering agency)." Jurnal Legislasi Indonesia 9(2): 175-190.

- Sihaloho, N. S. R. U. and I. Herliana (2017). "Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga." *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia 7(02): 239-247.*
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Suriyantini, N. N. (2019). Gambaran Sisa Makanan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Karakteristik Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar. Poltekkes Denpasar.
- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(5), 1102-1112*
- Suryati. (2017). *Mengukur Kepuasan.* Pustaka Sinar Harapan
- Susanti, E. (2021). Pengaruh Karakteristik Demografi terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 87-95.*
- Susilo, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di Kantor Cabang Jakarta Pusat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 19(3), 45-59.*
- Susilo, S. (2019). Tingkat Kepatuhan Penggunaan Obat Pada Penderita Asma Di Poliklinik Paru RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional.
- Syafe'i, I. (2023). Gambaran Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Palangka Raya Tahun 2022 (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta-FIKES).

- Tanjung, R., Arifudin, O., Sofyan, Y., & Hendar, H. (2020). Pengaruh penilaian diri dan efikasi diri terhadap kepuasan kerja serta implikasinya terhadap kinerja guru. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(1), 380–391.
- Tjiptono Fandy, (2011) dan Gregorius, Chandra Service, Quality & Satisfaction edisi 3, Jakarta : Andi
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offsite.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction*. 4th Ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triwardani, Y. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang, Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Wantu, M. A. B., Wolok, T., & Ismail, Y. (2024). Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo. *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal*, 3(2), 806–828.
- Wardhana, M. A., Maryatin, M., & Prihantono, J. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Nasabah Elektronik Pada Penggunaan Fitur Bca M-Banking. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 4(1), 16–21.
- Wardhani, T. K., & Ardiansyah, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi. *Jurnal Manajemen*, 17(1), 1-15.
- Widjaja, S., & Pradana, H. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 14(1), 23-30.

- Wijaya, A. (2020). Hubungan Antara Tingkat Pendidikan dan Ekspektasi Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 33-45.
- Wijaya, A. (2022). Hukum Jaminan Sosial Indonesia, Sinar Grafika.
- Wijaya, C., K. Kardinal and I. Cholid (2018). "Analisis Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pendapatan, Terhadap Literasi Keuangan Warga di Komplek Tanah Mas.
- Wijaya, R. T. (2019). "Kepuasan Pasien BPJS Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo." *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 7(3): 192-200.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7-21.
- Wiratmo, C. Y., Sudirman, P. L., & Sidiartha, I. G. A. F. N. (2023). Hubungan Tingkat Pengetahuan Ergonomi Terhadap Sikap Kerja Peserta Co-Ass Kedokteran Gigi UNUD
- Wullur, R. R. R., Sapulete, M. R., & Wariki, W. M. V. (2023). Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Wenang. *Jurnal Kedokteran Komunitas dan Tropik*, 493-498.
- Yulina, R. G. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Belawan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw-Hill Education.