

DAFTAR REFERENSI

- Ababa, A. (2016). *Assessment of Factors Affecting Customer Satisfaction on The Mobile Service of Ethio Telecom*
- Abidin. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. JURNAL MKMI,12 (2),70–75.
- Anggraeni, 2019. *Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Yogyakarta: Deepublish
- Hasibuan, Chalis Fajri, and Sutrisno -. 2017. “Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan menggunakan Servqualdi Fakultas Teknik Universitas X.” *Spektrum Industri* 15(1): 19.
- Daryanto. (2011). *Media Pembelajaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dianita P.S & Latifah E., 2017, *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*,
- Donni Juni Priansa. 2017. *Sosial Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Dr. H. Zaenal Mukarom, M., & Muhiibudin Wijaya Laksana, S. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pengantar PUSTAKA SETIA Bandung.
- Eisingerich, A. B., & Rubera, G. (2010). Drivers of Brand Commitment: A CrossNational Investigation. *Journal of International Marketing*,
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Jr., Joseph F., et. al (2011). *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. Ner Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irwanto, & Akbar, R. (2017). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan jkn pada bpjs kesehatan 1,2*. *Jurnal Bisnis Administrasi*
- Kotler, Philip, 2006, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk, Jakarta: PT. Prenhalindo
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Cetakan pertama Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Lovelock, Christoper dan Lauren Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Madubun, Jusuf. 2017. “*Disentralisasi Pelayanan Publik di Kota Tual* “. Desertasi. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Mardo, Subagiyo Ali, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Deepublish. 2016.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mukaron, Zaenal dan Laksana, Muhibun Wijaya. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Government*. Bandung. Pustaka setia.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
- Nasib dkk, 2021. *Konsep Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Kampus Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*. Surabaya: Global Aksara Pres
- Nurwulandari, A., Darwin, M. (2020). *Heywood Case Data Statistics; Using The Model Respesification Technique*. Nucleus, 74-78.
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 47 tahun 2016 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan
- Peter J. Paul dan Jerry C. Olson. 2000. *Consumer Behavior* Jilid II diterjemahkan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta
- Sudarsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*: Edisi Revisi V, (Jakarta Rineka Cipta, 2002)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat 1
- Undang-Undang Nomor 36 tentang Kesehatan Tahun 2009
<https://rsukemayoran.jakarta.go.id>