

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, Susi, dan Sunarto (2009). Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Layanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/2067>
- Andy Widiatmoko. Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional BPJS Kesehatan. Semarang: Universitas Diponegoro
- BPJS Kesehatan. (2014). Peraturan BPJS Kesehatan Nomor 1 Tahun 2014. BPJS Kesehatan.
- BPJS Kesehatan. Buku Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan Tahun 2016. Jakarta: BPJS Kesehatan. 2016.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Aspektabilitasnya: Jakarta, Erlangga
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*.
- Dinas Kesehatan Kota Samarinda. (2020). *Laporan Tahunan SIMPUS UPTD. Puskesmas Lempake samarinda 2020*
- Etilidawati, E., & Handayani, D. Y. (2017). Hubungan kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Medisains*, 15(3), 142–147.
- Eliya Astutik, E. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Rawat Jalan Di Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Dr. Soebandi*, 8(2), 158–163. <https://doi.org/10.36858/jkds.v8i2.243>
- Gerson, R. F. (2004). Mengukur Kepuasan Pelanggan. jakarta: PPM.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Kementrian Kesehatan RI. (2003). Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota (Kepmenkes RI nomor 1457/Menkes/SK/X/2003).
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. 11(2), 161–168. <https://doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>
- LESTARI, M. N. (2021). Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Cipedes Pada Masa Pandemi COVID-19. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5. /
- Maarisit, T. A., Kolibu, F., & Ratag, B. T. (2016). *PENDAHULUAN Menurut Blum 1974 dalam Azwar 2010*
- Maulina, L., Madjid, T. A., & Chotimah, I. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(2), 130. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i2.1798>
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurhasni. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (VISIKES)*, 15(1), 1–6. <https://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/article/view/1396>
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and L. L. B. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: THE TREE PRESS.
- Prof. Dr. Sugiyono (2015). Buku Metode Penelitian Pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D
- RI, K. K. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (M. K. N. A. T. Imas Masturoh, SKM. (ed.); RMIK).

- Rila Rindi Antina. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*. 2(1), 1–23. [http://repository.untag-sby.ac.id/1105/10/BAB II.pdf](http://repository.untag-sby.ac.id/1105/10/BAB%20II.pdf)
- Santoso Singgih. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, Jakarta (PT. Elex Media Komputindo)
- Sewaka, S. W., Susanto, & Kusumo, M. P. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap. *Repository Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, 10–27.
- Syawitri, N., & Suprayitno, S. (2021). Hubungan Pelayanan Informasi dan Kepuasan Peserta BPJS di Puskesmas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1087–1092. <https://journals.umkt.ac.id/index.php/bsr/article/download/1767/805>
- Tawakal, M. I., & Aisyah, Anto Purwanto, I. S. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Dalam Pelayanan Fasilitas Pertama Di Puskesmas Cipedes Kota Tasikmalaya. *Repository Universitas Siliwangi*, 10–27. <http://repositori.unsil.ac.id/5068/>
- Wiguna, Ary, S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Bpjs Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Instalasi Rawat Inap Kelas II Di Rsu Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*.
- Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23
- WHO. (1946). *Constitution Of The World Health Organization The. Who*