

DAFTAR PUSTAKA

- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hinel, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>
- Ekspektasi Disconfirmation Oliver (1980) dalam (Schiber, Nick Lee & Felix C. Brodbeck 2025) *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT* 496.
- Gunade, D. T., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP PASIEN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) PADA PUSKESMAS*. 395–404.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). Administrasi Publik. In doli tua mulia R. Panjaitan & P. D. K. Pardede (Eds.), *CV.Eureka Media Aksara*. cv.Eureka Media Aksara.
- Putri, N., Praza, R., Ameliany, N., Sukmawati, C., & Iryani, L. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna Aplikasi Myindihome di Kota Medan*. 03, 1348–1360.
- Putri, R. D., Ningsih, S., & Setyawati, K. (2024). Manajemen Komunikasi dalam Pelayanan Penerbitan Sertifikat Tanah di Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Pusat. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*, 7(2), 194–212. <https://doi.org/10.61332/ijpa.v7i2.207>
- Rahman, M. (2017). *Kualitas Layanan Kesehatan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. 7(1).
- Sari, K., Megawati, & Ahmad, H. (2023). Factors Affecting the Quality of Health Services towards BPJS Patient Satisfaction at the Internal Medicine Polyclinic of the Padang Sidempuan City General Hospital. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(5), 982–988. <https://doi.org/10.56338/mparki.v6i5.view/3470>
- Savira, W. D., & Subadi, W. (2023). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan *Japb*, 6(2), 749–762.

- Savira Winda. (2023). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat dari Aspek Tangible. JAPB (Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi)*. 6(2014), 749–762.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2). <https://doi.org/10.26753/jikk.v14i2.279>
- Sukmawati, C., Sihombing, M., Sirojuzilam, & Purwoko, A. (2021). Health Services for HIV and AIDS in North Aceh District, Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Social Science, Political Science, and Humanities (ICoSPOLHUM 2020)*, 495(ICoSPOLHUM 2020), 194–203. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210125.033>
- Sune, R. D. dan U. (2022). Rusni Djafar Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 14(1), 99–112.
- Syamsudin, R. R., & Sukabumi, S. H. K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39–63.
- Yamin, A., & Anggara, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada RSUD Asy- Syifa ' Sumbawa Barat*. 7, 95–99.
- Zeithaml dan Parasuraman dalam (Nuraeni 2021). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI ONLINE GRAB (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi S1 Manajemen 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Singaperbangsa Karawang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 94–100.