

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy dan Jogiyanto Hartono. 2015. *Partial Lest Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: ANDI
- Alfa, Alodya Ann Gita, Dewi Rachmatin dan Fitriani Agustina. 2017. Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Konsumen dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Eurekamatika*. 5(2):59-71
- Arnani, Mela. 2018. Pemerintah 3 Kali Suntikan Dana untuk BPJS Kesehatan, Ini Detailnya. *Kompas*[Internet]. [diunduh 2018 Des 06]; Tersedia pada: <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/12/06/112445826/pemerintah-3-kali-suntikkan-dana-untuk-bpjs-kesehatan-ini-detailnya>
- Case, Karl E dan Ray C. Fair. 2007. *Prinsip-prinsip Ekonomi Jilid I*. Y. Andri Zaimur, penerjemah. Jakarta(ID): Erlangga. Terjemahan dari: Principles of Economics
- Dewi, Ritna Rahmawati. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel *Intervening*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 18(02): 146-156.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Dwi Kartini Yahya, penerjemah. Jakarta(ID): Erlangga. Terjemahan dari: *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*.
- Hammond, Ricard. 2007. *Sukses Berbisnis Ritel*. Ismianto U Prakoso, penerjemah. Jakarta(ID): Erlangga. Terjemahan dari: Smart Retail.
- Irwan dan Khaeryna Adam. 2015. Metode Partial Least Square (PLS) dan Terapannya (studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Jurnal Teknosains*. 9(1):53-68
- Jayanti, Nur Dwi. 2016. Kualitas Pelayanan (*Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tanggibles*) di Legend Premium Cofee Yogyakarta [Skripsi]. Yogyakarta(ID): Universitas Negeri Yogyakarta
- Kementerian Kesehatan RI. 2013. *BPJS Kesehatan Buku saku FAQ (Frequently Asked Question)*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Kurniawan, Arif dan Susanto. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Proceeding Helath Architecture*. 1(1): 1-15.
- Lukiyana dan Arsinta. 2018. Pengaruh Pelayanan Tenaga Administrasi dan Kualitas Kerja Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien BPJS yang Dimodersi oleh Kepercayaan Pasien. 14(1):49-58
- Nursiyono, Joko Ade. 2015. *Kompas Teknik Pengambilan sampel*. Bogor: In Media
- Pemerintah Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Lembaran RI tahun 2004 No. 40. Jakarta: Sekretarian Negara
- Pemerintah Indonesia. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Lembaran RI tahun 2011 No. 24. Jakarta: Sekretarian Negara

- Pohan, Imbalo S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Prakosa, Galih Arief. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan dan Loyalitas Pengguna Kamdi KBS. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 11(3): 283-296
- Pravita, Dwi Ayu. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah PT Bank Internasional Indonesia, Tbk Cabang Suryakencana Bogor) [Skripsi]. Bogor(ID): Institut Pertanian Bogor
- Rahayu, Sri. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah sakit Terhadap kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan. *Jurnal Manajemen Magister*. 02(02): 173-193.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Robbani, Muhammad Miqdad. 2018. Paradoks Asimetri Informasi pada BPJS Kesehatan. *Detiknews*[Internet]. [Diunduh 7 Oktober 2018] tersedia pada; <https://news.detik.com/colom/d-4260423/paradoks-asimetri-informasi-pada-bpjs-kesehatan>
- Saidi, Riki Riyanda, Deasy Wulandari dan Ketut Indraningrat. 2016. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pelanggan Pada Pelabuhan Jangkar Disitubondo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. 1-5
- Suprpto, Rifqi dan Maya Susanti. 2016. Pengaruh Pengetahuan Produk dan Kepercayaan terhadap Sikap Loyalitas Peserta BPJS Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Buletin Bisnis & Manajemen*. 02 (01): 64-80.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Grasindo
- Widjajanta, Bambang dan Aristanti Widyaningsih. 2007. *Mengasah Kemampuan Ekonomi*. Bandung: Citra Praya
- Yeni, Rahma. 2017. Pengukuran Faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 16(3): 24-33.

