

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnani, Mela. 2018. Pemerintah 3 Kali Suntikan Dana untuk BPJS Kesehatan, Ini Detailnya. *Kompas*[Internet]. [diunduh 2021 Januari 11]; Tersedia pada:  
<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/12/06/112445826/pemerintah-3-kali-suntikkan-dana-untuk-bpjs-kesehatan-ini-detailnya>
- 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
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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
- Dosen Pendidikan. 2020. Perilaku Konsumen: Pengertian Menurut Para ahli. [Internet]. [diunduh 2021 Januari 11]; Tersedia pada:  
<https://www.dosenpendidikan.co.id/perilaku-konsumen/>
- Darwati, Lilik. 2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kebidanan Pada Peserta BPJS dan Non BPJS di Ruang Bersalin RSUD Soegiri Lamongan Jawa Timur. *Journal For Quality In Women's Health*. 01(02): 29.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi analisis Multiviete dengan Program IBM SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hammond, Ricard. 2007. *Sukses Berbisnis Ritel*. Ismianto U Prakoso, penerjemah. Jakarta(ID): Erlangga. Terjemahan dari: Smart Retail
- Hidayat, Anwar. 2017. *Metode Penelitian: Pengertian, Tujuan, Jenis*. Diakses melalui <https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html> Pada 5 November 2020.
- 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
- Kementrian Kesehatan RI. 2013. *BPJS Kesehatan Buku saku FAQ (Frequently Asked Question)*. Jakarta: Kementrian 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.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga. Jakarta.

- 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.
- Marshall, C., *Measuring and managing operational risks in financial institutions: Tools, techniques and other resources* (New York: John Wiley, 2001). untuk risk transfer mechanism
- Muhson, Ali. 2009. *Handout Mata Kuliah: Aplikasi Komputer*. Program Studi Pendidikan Ekonomi FISE UNY.
- OJK. 2016. Statistik perasuransian Indonesia, 2016. Otoritas jasa keuangan
- Philip. 2004. *Marketing Insight From A to Z*, Erlangga. Jakarta.
- 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
- Ratih. 2020. Kepuasan Konsumen: Pengertian, Teori, Faktor dan Indikator. [Internet]. [diunduh 2020 Januari 11]; Tersedia pada: [https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/#sumarwan\\_2004](https://tambahpinter.com/kepuasan-konsumen-revisi/#sumarwan_2004)
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- 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.
- Sari, Kurnia. 2017. Perkembangan Asuransi Kesehatan Swasta di Indonesia Tahun 2012-2016. *Jurnal Departemen & Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia*.
- 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
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Santooso, Singgih. 2004. mengatasi berbagai masalah statistik dengan SPSS versi 11.5. Jakarta: Flex Media Komputindo.
- Schiffman, Leon G., & Leslie Lazar Kanuk (2000). (2001). *Consumer Behavior*, 7th ed., Prentice Hall: International.
- Tanzeh, Ahmad. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Thabrany, H. (2001). Strategi Pengembangan Asuransi Kesehatan di Era. *Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Universitas Indonesia*.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Wells, W. D. dan Prensky, D. (1996). *Consumer Behavior*. Kanada: John Wiley & Son, Inc.

Yuantari, Catur. 2014. *Visikes jurnal kesehatan*. Volume 13(1). Semarang: FKes UDINUS

Yeni, Rahma. 2017. *Pengukuran Faktor Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 16(3): 24-33.

## **PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN**

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 Negar

