

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, 2014. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cempae Kota Parepare*”. Skripsi: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.
- Farianita Rafika “ *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tk Iii Bhakti Wira Tamtama Semarang*”. Skripsi : Fakultas Ilmu Keolahraagaan , Univesitas Negeri Semarang.
- Nuriyanti Sinta, 2020. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep*”. Skripsi : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Kusuma, Tri, Komang, 2021. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Villa Amertha*”. Skripsi : Fakultas Ekonomi , Univesitas Ganesha.
- Parwini, Ayu, Kadek, 2022. “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Perkreditan Desa, Desa Adat Tajun*”. Skripsi : Fakultas Ekonomi, Universitas Ganesha.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2016 “ *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Kedua*”. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Moenir. 2001. “ *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”. Jakarta: Pt. Bumi Askara.
- Kotler Dan Keller, 2007. “*Manjemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1*”. Jakarta : Pt Indeks.
- Jayadija, Gianthra,M.2017 “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pt. Borneo Sejahtera Tour And Trevel Yogyakarta*”. Skripsi: Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2016. *Research Methods For Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons
- Cesariana, C., Juliansyah, F. & Fitriyani, R. (2022) “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen

Pemasaran),” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), Hal. 211–224. Tersedia Pada: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.

Irfannuddin (2019) *Cara Sistematis Berlatih Meneliti*. Jakarta: Rayyana Komunikasindo.

Kodu, S. (2013) “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza,” *Jurnal Emba*, 1(3), Hal. 1251–1259. Tersedia Pada: <https://doi.org/10.1002/pola.21914>.

Kotler, P. & Keller, K.L. (2012) *Marketing Management, Essentials Of Management For Healthcare Professionals*. New Jersey: Pearson Prenticehall, Inc. Tersedia Pada: <https://doi.org/10.4324/9781315099200-17>.

Lupiyoandi, Rambat & Hamdani, A. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Sulistiyawati, N.M.A. & Seminari, N.K. (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), Hal. 250-437.

