

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi OVO. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720.
- Amaliah, A. R. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar.
- Amary, A., & Supriyatno. (2021). Analisis Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di UPT Puskemas Segiri Kota Samarinda. *Borneo Student Research (BSR)*, 2(2), 1067–1073.
- Amelia, Y. T., & Safitri, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen pada Café Hangout di Sampito Title*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sampit.
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., Volkov, M., & Kotler, P. (2017). *Principles of Marketing (Australian 7th Edition)* (pp. 9, 132, 200). Pearson.
- Astari, D. W. (2021). *Upaya Penurunan Tingkat Kebutaan dengan Pendekatan Program Bakti Sosial Pemeriksaan Mata dan Operasi Katarak di Daerah Terpencil*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendal.
- Aulia, G., Holidah, & Sipayung, L. F. (2021). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Leontin Farma BSD Maret-April Tahun 2020. *Edu Masda Journal*, 5(1), 33–38.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2020). Prosedur untuk Mendapatkan Jaminan Pelayanan Kesehatan BPJS. In Panduan Layanan BPJS Edisi I tahun 2020 (p. 91).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2020, Diakses pada 19 Mei 2021). Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia. Retrieved from bpjs-kesehatan.go.id: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>
- Cheng, L. Y., & Govindarajo, N. S. (2020). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Four-or-Five-Stars Hotel In Klang Valley*. Xiamen University Malaysia.
- Cicendo, P. R. S. M. (2020). *Buku Pedoman Pelayanan Kesehatan Mata dalam Menghadapi Pandemi COVID-19* (p. 2).
- Detikcom. (2021, Diakses pada 24 mei 2021). Update Lengkap Data Kasus Corona RI 23 Mei 2021. Retrieved from news.detik.com: <https://news.detik.com/berita/d-5579740/update-lengkap-data-kasus-corona-ri-23-mei-2021>

- Dewi, N. N. D. S., Prihandhani, I. S., & Fanji Pradiptha, I. D. G. A. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali*. Program Studi S1 Keperawatan, STIKES Bina Usaha Bali, Jurnal Medika Karya Ilmiah Kesehatan.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia*. *Journal of Multidisciplinary Academic*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X*. Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). Katarak Penyebab Terbanyak Kebutaan. Retrieved Diakses pada 19 mei 2021, from kemkes.go.id: <https://www.kemkes.go.id/article/view/20100600004/katarak-penyebab-terbanyak-kebutaan.html>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing An Introduction (13th Edition)* (pp. 4, 8). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2017). *Marketing Management (3th Edition)* (p. 45). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2017). *A Framework for Marketing Management (6th Edition)* (pp. 26, 80, 81, 83, 164, 184, 185, 186, 191). England: Pearson Global Edition.
- Lima, J.-S., Limb, K.-S., Heinrichsc, J. H., Al-Aalid, K., Aamire, A., & Qureshi, M. I. (2018). The Role of Hospital Service Quality in Developing The Satisfaction of The Patients and Hospital Performance. *Management Science Letters*, 8(12), 1353–1362.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal*. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah.
- Paminto, S. R., Lisarini, E., Syaddad, H. N., & Abdullah, D. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Sari Asih Di Wilayah Ciamistle*. Universitas Suryakencana.
- Priansa, D. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*. Pusaka Setia.

- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Situasi Gangguan Pengelihatan*. Pusat Data dan Informasi Kementerian RI.
- Raghad Yousif Gabrow. (2021). Evaluation of Customer Satisfaction and Service Quality Using SERVQUAL model: The Case of Fast Food Restaurant in Iraq. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 9(1), 336–345.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode penelitian untuk bisnis*. Salemba Empat.
- Soedargo, B. P. (2019). *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di RS Melania Bogor*. Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (pp. 3,11, 66, 80, 134, 137, 140, 142, 198, 232, 275). Bandung : Alfabeta, CV.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.
- Wulur, L., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of Service Quality and Brand Trust on Customer Satisfaction and Customer Loyalty Pertamina Hospital Balikpapan. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 4(1).
- Yanto, R. T. Y. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandungo Title*. Program Studi D-III Manajemen Pemasaran Politeknik Pos Indonesia.
- Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan (Cetakan ke-4)* (p. 130).
- Zikmund, W. G. (2010). *Business Research Methods*. Cengage Learning.