

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2018). *Metode penelitian terpadu sistem informasi : Pemodalan teoretis, pengukuran, dan pengujian statistis*. Yogyakarta: Andi.
- Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif*. Pincis.
- Ardela, F. (2017, April 4). *Kecewa dengan Layanan BPJS Kesehatan yang Buruk? Bagaimana Solusinya?* Retrieved from finansialku.com: <https://www.finansialku.com/kecewa-dengan-layanan-bpjs-kesehatan-yang-buruk-bagaimana-solusinya/>
- Armire, J., & Liliana, D. (2017). PENGARUH RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FLOSLAND. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*.
- Aulia, A. R., & Yulianti, A. L. (2019). PENGARUH CITY BRANDING “A LAND OF HARMONY” TERHADAP MINAT BERKUNJUNG DAN KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE PUNCAK, KABUPATEN BOGOR. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*.
- Balinado, J. R., Prasetyo, Y. T., Young, M. N., Persada, S. F., Mirajat, B. A., & Redi, N. A. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation*.
- Bordoloi, & Fitzsimmons. (2019). *Sevice Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw Hill.
- BPJS Kesehatan. (2017). *Panduang Layanan Bagi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat*. Bandung: Pusat Asuransi.
- BPJS Kesehatan. (2020, Desember 02). <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>. Retrieved from Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>
- BPJS Kesehatan. (2021). <https://ip.ums.ac.id/>. Retrieved from Ekosistem BPJS Kesehatan: <https://ip.ums.ac.id/wp-content/uploads/2021/11/Peran-JKN-dalam-Pembangunan-Kesehatan-Masyarakat-dikonversi-dikompresi.pdf>
- BPJS Kesehatan. (2022, Maret 25). <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/>. Retrieved from Visi dan Misi: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>
- BPJS Kesehatan Cab. Bandung. (2022, Maret 25). [bpjs-kesehatan.go.id](https://www.bpjs-kesehatan.go.id/). Retrieved from Logo BPJS Kesehatan: <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>
- Creswell, J. (2015). *Riset Pendidikan Perencana, Pelaksana dan Evaluasi Riset Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Dachlan, U. (2014). *PANDUAN LENGKAP STRUCTURAL EQUATION MODELING TINGKAT DASAR*. Semarang: Lentera Ilmu.
- DataIndonesia.id. (2022, November 22). <https://dataindonesia.id/>. Retrieved from Hampir 70% Penduduk Indonesia Punya Jaminan Kesehatan pada 2022: <https://dataindonesia.id/ragam/detail/hampir-70-penduduk-indonesia-punya-jaminan-kesehatan-pada-2022>
- DataIndonesia.id. (2023, Januari 6). <https://dataindonesia.id>. Retrieved from Jumlah Peserta BPJS Kesehatan di Indonesia: <https://dataindonesia.id/ragam/detail/peserta-bpjs-kesehatan-capai-24877-juta-jiwa-pada-2022>
- Djaelani, F., Keban, J. T., Husna, S., & Hanafi, M. M. (2011). Pertumbuhan Industri Asuransi Jiwa Di Indonesia Suatu Kajian Dari Sisi Penawaran. *Kawistara*, 213-320.
- Facebook.com. (2022). <https://www.facebook.com/BPJSKesehatanRI>. Retrieved from Penyampaian Keluhan BPJS Kesehatan: https://l.facebook.com/l.php?u=http%3A%2F%2Fbpjs-kesehatan.go.id%2Fbpjs%2Findex.php%2Fpenyampaian_keluhan&h=AT1Sky5_VzvdxaZNLt3XbuGPbfDyH-Z2Vxi2efi81GFNw02_AX0edAoUEtoL5D_S9f0qIEi4nJ6Epayamq0wAJqmD3KBms7Wg-ZvoQ3KI2mclxgl2kT6LSxOy74M2z4ag1wKTeZ1ONJsRvUD1Sr
- Firli, A., Primiana, I., Kaltum, U., Oesman, Y. M., Herwany, A., Azis, Y., & Yunani, A. (2017). CAPEX efficiency and service quality improvement via tower sharing in the Indonesian telecommunication industry: optimisation model using comparison of genetic algorithm and simulated annealing methods. *Int. J. Services, Economics and Management*, 95.
- Ghozali. (2008). *Partial Least Square Konsep, Teknik, Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Boston: Boston.
- Hanifa, R., Tjiptono, Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis JasaTransportasi Go-Jek di Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Hardiantoro, A. (2022, Desember 02). *Ramai soal Pengguna BPJS Kesehatan Harus Menunggu Pelayanan Berjam-jam, Begini Penjelasannya*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/tren/read/2022/12/02/160500265/ramai-soal-pengguna-bpjs-kesehatan-harus-menunggu-pelayanan-berjam-jam?page=all>
- Haryono. (2016). *Model Structural Equation*. Yogyakarta: Deepublish.

- Hasibuan, M. S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Irma, A., & Saputra, H. (2020). PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL. *Niagawan*.
- Jasmalinda. (2021). PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG MENTAWAI. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Komala, R. D., & Nellyaningsih. (2017). TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Telkom University*.
- Kompas.com. (2022, Oktober 17). <https://www.kompas.com/>. Retrieved from Bisnis Asuransi Bisa Dapat Penghasilan Rp 1 Miliar Per Bulan, Apa Itu?: <https://www.kompas.com/tren/read/2022/10/17/160000565/bisnis-asuransi-bisa-dapat-penghasilan-rp-1-miliar-per-bulan-apa-itu-?page=all#:~:text=Apa%20itu%20bisnis%20asuransi%3F,biaya%20untuk%20mendapatkan%20perlindungan%20tersebut>
- Kotler. (2000). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Tabungan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Sulut Go Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*.
- Kotler. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*.
- Kotler, Keller, Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Productivity*.
- Kotler, P., & Armstrong. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler; Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusaeri, & Suprananto. (2016). *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lusiana, Pasda, S., Mustari, Said, M. I., & Hasan, M. (2020). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike. *Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*.

- Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo*.
- Mypage.axa.co.id. (2023). <https://mypage.axa.co.id/>. Retrieved from Ini Alasan Pentingnya Memiliki Asuransi Kesehatan untuk Keluarga: <https://mypage.axa.co.id/news/ini-alasan-pentingnya-memiliki-asuransi-kesehatan-untuk-keluarga#:~:text=Alasan%20lain%20dari%20pentingnya%20memiliki,khawatir%20saat%20biaya%20pengobatan%20muncul>
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis*. Bogor: In Media.
- Parasuraman. (2012). PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG MENTAWAI. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Pasuraman, Hanifa, R., Trianto, A., & Hendrich, M. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Layanan Go-Ride Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek di Palembang. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Qomariah. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*.
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Santoso, J. B. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*.
- Santoso, W., Sitorus, P. M., Batunanggar, S., Krisanti, F. T., Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2020). Talent mapping: a strategic approach toward digitalization initiatives in the banking and financial technology (FinTech) industry in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 399-420.
- Santoso, W., Sitorus, P. M., Batunanggar, S., Krisanti, F. T., Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2020). Talent mapping: a strategic approach toward digitalization initiatives in the banking and financial technology (FinTech) industry in Indonesia. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 399-420.
- Sari, P. K. (2018). Measuring e-Commerce service quality from online customer review using sentiment analysis. *Journal of Physics: Conference Series*, 2.

- Sari, P. K. (2018). Measuring e-Commerce service quality from online customer review using sentiment analysis. *Journal of Physics: Conference Series*, 2.
- Sasongko, E. N., Mustafid, & Rusgiyono, A. (2016). PENERAPAN METODE STRUCTURAL EQUATION MODELING UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KUALITAS WEBSITE. *Jurnal Gaussian*.
- Statista.com. (2022, Maret 15). <https://www.statista.com>. Retrieved from Tipe Asuransi Di Indonesia: <https://www.statista.com/forecasts/1348201/most-common-insurances-by-type-in-indonesia>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surahman, I. N., Yasa, P. N., & Wahyuni, M. N. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction in Tourism Villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*.
- Susanto, H. (2021, April 10). *Ombudsman RI Respons Banyaknya Keluhan Soal BPJS Kesehatan*. Retrieved from ombudsman.go.id: <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-respons-banyaknya-keluhan-soal-bpjs-kesehatan>
- Tjiptono. (2012). PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG MENTAWAI. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Tjiptono, F., & Dian. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.