

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F.I., & Riono, S.B. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kue Karmila Cake And Bakery Ciledug. *Jurnal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(1), 1-6.
- Arifin, S., Anisa, N.A., & Utomo, P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass Daya Motor Surabaya. *Journal on Education*, 5(3), 9629-9636.
- Faiqoh, T.I., Apriyanti., Setiawan, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dokter Spesialis Peserta BPJS Kesehatan Di RSUD XYZBCA. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 6.
- Ginting, C.C.C.B., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 276-285.
- Handayani, S.S., Rahma, T.I., & Nasution, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPJS Kesehatan Di Puskesmas Ujung Kubu Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1).
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. (17th ed.). Pearson Education
- Kusumaningrum, N., Lestari, S., & Sunarto. (2023). Kualitas Pelayanan Soto Ayam Di Warung Lesehan Lestari Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Penyebaran Virus Covid-19 Dukuh Topeng Desa Kajen Kecamatan Ceper Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Sosial*, 3(1).
- Loo, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Pada Rs. Insani Stabat. *Jurnal JDM*, 3(1), 1-13.
- Lumempow, K.R., Worang, F.G., Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal Emba*, 11(1), 1-11.
- Maulidiah, E.P., Survival., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3).
- Netriadi, L., Salfadri, Firdaus, T.R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Matua*, 3(1), 91-106.
- Novitasari, F., & Silvianita, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi PT Telkomsel di Kota Cirebon). *Journal of Management*, 11(4).
- Oskar., & Purba, T. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Cahaya Express Di Kota Batam. *Jurnal Rekaman*, 4(2).
- Pangestu, A.A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Kualitas, Dan Kepercayaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2).

- Purba, M., Nasution, A.P., & Harahap, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2).
- Putri, C.R., Murtini, W., Susantiningrum. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Jasa Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 6(2).
- Putri, R.A., Hadriyanti., Hariani., Makkasau, A.K.A., & Astriana, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Puskesmas Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Journal Of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 5(1), 30-39.
- Ramadani, D., Hardilawati, & W.L., Kusumah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Servicescape* Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru. *Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, 3, 847-858.
- Ramli, W., Zhohara, V.T., & Khairana, F.R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Pendekatan Kuantitatif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 1310-1318.
- Ronaldi, S., Salfadri., & Hadya, R., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pariaman. *Jurnal Matua*, 4(1), 29-38.
- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening Pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi* 3.
- Sembiring, S.J., Tampubolon, H.I., & Jumjuma. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada *Cabin/Belltent The Kaldera Toba Nomadic Escape (Toba Samosir)*. Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan.
- Sugiharti, Rr.R., & Muliastuti, K.D. (2020). Studi Kepuasan Pelanggan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Magelang. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2).
- Suhardi, Y., Zulkarnaini., Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A.N. (2022). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 31-41.
- Sumarsid., & Paryanti, A.B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah*, 12(1).
- Surya, R.K., & Fasa, M.I. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5).
- Susanti, F., & Rahmadhani, S. (2022). Pengaruh Peranan Customer Service Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Satisfaction Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Solok. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(2).

- Syahara, S., & Munthe, R.N. (2020). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi*, 2(2).
- Wafi, D.K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ninjapress Di Kabupaten Nganjuk. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. UPN Veteran Jawa Timur: Surabaya.