

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Pradepta Putra, *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen BPJS Ketenagakerjaan Pada Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Samarinda*, Jurnal Psikologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman. Vol 5 No 1 2017
- Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2007
- Afrijal Ramadhani, *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) di Kabupaten Rokan Hulu*, Jurnal Ilmiah, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, Vol. 5 No. 1 Januari 2016
- Daniel Moehar, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Jakarta:PT Bumi Aksara, 2005
- J, Supranto , *Metode Riset*, Jakarta: RINEKA CIPTA Ed. Ketujuh 2003
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta : Rineka Cipta, 2014
- Maolani, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016
- Muhammad Ismail Marzuki, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Konsultan Publik Terhadap Loyalitas Klien Dengan Mediator Kepuasan*, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.3 No. 11 Tahun 2014
- Meutia Dewi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol.5, No.2, November 2016
- Narbuko Cholid, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008
- Rahmat, *Statistika Penelitian*, Bandung : Pustaka Setia, 2013
- Rila Rindi Antina, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Pandian Kabupaten Sumenep*, Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Studi Di STIKes Ngudia Husada Madura, Vol. 2 No. 2 Oktober 2016
- Rismawati, *Pelayanan BPJS Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol. 3 No. 5 Tahun 2015, h. 1673
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta 2015
- Sugiyono, *Cara mudah menyusun: skripsi, tesis, dan disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016)

- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2016
- Suyanto Bagong, *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana, 2006
- Shinta Rayana Kartika Putri, *Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Faktor-faktor Determinan Kualitas Pelayanan Dalam Penanganan Keluhan di Media Center Pemerintah Kota Surabaya*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Unair, Volume. 3, No. 2, Mei-Agustus 2015
- Tando Naomy Marie, *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*,(Jakarta: Penerbit INMEDIA,2013
- Tika Prabundu, *Metode Penelitian Geografis*,( Jakarta: Bumi Aksara, 2005 )
- Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius, *Servis, Quality, & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi, 2016, Ed. 4
- Tjiptono Fandy, *Total Quality Manajemen (TQM)*, Yogyakarta: Andi, 2007,Cet-Ke 5
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2008
- Umar Husen, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014
- UU No.29 Tahun 2004 Pasal 1
- UU No.40 Tahun 2004 Pasal 1 Angka 6
- UU No.40 Tahun 2004 Penjelasan Paragraph 11
- Wirata I Made, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta: ANDI 2006,
- W.Creswel John, *Reseach Design, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009)
- Yusuf Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Gabungan*, (Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KTD)), Ed. 1, 2014



UIN IMAM BONJOL  
PADANG