

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdu, S., & Patarru', F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2). <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Ade Amallia. (2024). Digitalisasi Kesehatan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kesehatan. *Medical Journal of Nusantara*, 3(3). <https://doi.org/10.55080/mjn.v3i3.1103>
- Anggit, R. H., & Setyorini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual Roberta. *Journal of Industrial and Engineering System (JIES)*, 3(1).
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, 1(1). <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2). <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2014). Penerapan Metode Servqual pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *JURNAL SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS SURYADARMA*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>
- Bahri, S., Amri, A., & Siregar, A. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Jkn BPJS Kesehatan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual). *Industrial Engineering Journal*, 11(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v11i2.837>
- Damayanti, D., & Putro, S. D. (2022). Pengaruh Electronic Service Quality (E-Servqual) dan Electronic Word of Mouth (E-Wom) terhadap Keputusan Pembelian Online Pengguna Shopee. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 2(1). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i1.432>

- Indrawati, B. (2023). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1). <https://doi.org/10.61685/jibf.v7i1.87>
- Khairunnisa, Y. M. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 4(2).
- Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan.
- Pertiwi, T. S. (2022). Implementasi Bridging System antara E-Pueksesmas NG Dengan P-Care di Puskesmas Andalas Padang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 3(02), 33–42.
- Raida, & Hajad, V. (2023). Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 4(1). <https://doi.org/10.46730/japs.v4i1.90>
- Ramadani, N., Fadilah, R. N., & Elly, N. (2022). Penggunaan Aplikasi Primary Care BPJS Di Puskesmas Lingkar Barat. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan (Health Information Management)*, 7(2).
- Sentia, T., Mustafia, M., & Zuraidah, E. (2022). Analisa Kualitas Layanan pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual. *Journal of Informatics Management and Information Technology*, 2(3). <https://doi.org/10.47065/jimat.v2i3.167>
- Septiarini, E. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Activewear Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan Elektronik (E-servqual) Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Generasi Z di Kota Cimahi). *Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 19(1). <https://doi.org/10.54783/portofolio.v19i1.242>
- Sihombing, I. L., & Ritonga, F. U. (2024). Manfaat Program Layanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Kesejahteraan Masyarakat (Magang Mitra USU di BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota). *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(3).
- Simamora, B. (2022). Skala Likert, Bias Penggunaan dan Jalan Keluarnya. *Jurnal Manajemen*, 12(1). <https://doi.org/10.46806/jman.v12i1.978>
- Slovin, E. (1960). Slovin's Formula for Sampling Technique. *The Philippine Statistician*, 61(1).

- Ulpa, D. Y., Teguh, R., & Pratama, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitness Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2). <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>

