

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ardianto, Elvinaro, 2010, Metodologi Penelitian untuk PUBLIC RELATIONS Kuantitatif dan Kualitatif.
- Bungin, Burhan, 2011, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Edisi Kedua, Jakarta : Kencana.
- Bambang Prasetyo & Lina Miftahul Jannah, Metode Penelitian Kuantitatif, 6th edition, 2011. Raja Grafindo Persada.
- Efraim Turban, Linda Volonino, Gregory R. Wood. 2013. Information Technology For Management. 9<sup>th</sup> edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Irawan , Handi, 2008, Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Penerbit Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Irwansyah, 2011, Corporate and Marketing Communication, edisi pertama. Pusat Studi Komunikasi dan Bisnis.
- John W. Creswell, 2013, 4th edition, Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches. SAGE Publications, Inc.
- Neuman, W.L (2017). Social Research Method: Qualitative and Quantitative Methods, 7th ed. Boston: Pearson (Indeks, Bahasa Indonesia).
- Safe Chaffey and Fiona Ellis-Chadwick. 5th edition, 2012, Digital Marketing : Strategy. Implementation, and Practice. PEARSON.
- S. Margono, Metodologi Penelitian Pendidikan, Jakarta : Rineka Cipta 2007.
- Sukmadinata, Metodologi Penelitian Pendidikan, Remaja Rosdakarya 2011.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. 2009. Pengantar teknologi Informasi. Jakarta : Bumi Aksara.

### Jurnal :

- Rian Ikrawansyah, 2011, Pengaruh Motif Penggunaan Aplikasi LINE Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi di Kota Pekanbaru.

- Fatma Zeynep Özata, 2015, Determinants of User Satisfaction with Mobile Applications: Case of Facebook as a Mobile App in Turkey.
- Rio Donaroe Munthe, Komang Candra Brata, dan Lutfi Fanani, 2018, Analisis *User Experience* Aplikasi *Mobile* Facebook (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Brawijaya).
- Fitri Margaretha, 2017, Analisis Hubungan Antara Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Sebagai Media Berbelanja Online pada *Shopeeholics* di Kota Samarinda.
- Guntur Aditya Nugroho , 2016, Pengaruh Penggunaan Instagram Terhadap Kepuasan Tenant Mall (Studi Kuantitatif Eksplanatif di TP Mall Kota Solo Tahun 2016).
- Indra Aditia Suhaji, 2012, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang.

**Sumber Official Web :**

<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/b39df9ae7a30a5c7d4bd0f54d763b447.pdf>

<https://bpjskesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/eac4e7a830f58b4ade926754f74b6caf.pdf>

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/post/read/2017/596/Akses-Pelayanan-Dalam-Genggaman-BPJS-Kesehatan-Luncurkan-Aplikasi-Mobile-JKN-Banyak-Manfaat-dan-Mudahkan-Peserta-JKN-KIS>

<https://www.studilmu.com/blogs/details/customer-satisfaction>

<https://www.panduanbpjs.com/keuntungan-dan-kelebihan-menjadi-peserta-bpjs-kesehatan/>