

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2010. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Aulia Kariman, 2012. *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang*, Universitas Diponegoro
- Barnes, J. G. 2003. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI.
- Darmawi, Herman, 2000. *Manajemen Asuransi, Edisi Pertama*, Jakarta: Cetakan Pertama. Penerbit : Bumi Aksara
- Darwin, S. dan Y. S. K. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 2.
- Gunawan, Benny 2002. *Diktat Statistic*. Jakarta : Universitas Satya Gama
- Gunawan, Beny 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Universitas Satya Gama
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, D. A. 2016. *Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra terhadap Niat Konsumen untuk Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada BPJS di Kabupaten Ponorogo)*. Al-Tijarah, 2.
- Kurniawati K. 2015. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Andi Makkasau Kota Parepare*. Jurnal Manusia dan Kesehatan 3(2): 45-57.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2009, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi 2. Jakarta : Salemba Empat

- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Peraturan Presiden Nomor 111 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan (2013).
- Putri, N. C. M. 2015. *Kualitas Pelayanan Kepesertaan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Peserta PBPJ di Kabupaten Batang*. *Journal of Politic and Government Studies*, 4.
- Putri, N. E. 2014. *Efektivitas Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional Melalui BPJS dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin di Kota Padang*. *TINGKAP*, Vol. X No.2
- Raharja, Aryawan Tri dan Khasanah, Imroatul. 2015. *Analisis Penaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Prudential Liffe Assurance Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Riyan, Yustinus. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa Asuransi Jiwa*. Universitas Diponegoro.
- Sangadji, E. M. dan S. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Kesehatan*. Bandung : Alfabeta;
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Yunarto, Yogi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Peserta JKN pada BPJS Kesehatan KC Kediri..* Universitas Semarang