

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar S. 1999. *Reabilitas Dan Validitas*. Seri Pengukuran Psikokologi. Yogyakarta: Sigma Alpha
- Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi @. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Crishtoper & Wright, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks
- Linggasari. 2015. *Pelayanan BPJS diragukan*. Diakses 5 Maret 2016. Dari www.CNNIndonesia.com
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Peraturan direksi BPJS Kesehatan No 15 Th 2014 tentang Struktur Organisasi BPJS Kesehatan
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 2014. *Panduan Praktis Pelayanan kesehatan*. Diakses 3 februari 2016. Dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download>. Html
- Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 2014. *Panduan layanan bagi Peserta BPJS kesehatan*. Diakses 3 februari 2016. Dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download>. Html

Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola BPJS kesehatan*. Diakses 3 februari 2016. Dari <http://www.bpjs-kesehatan.go.id/semua-download>. Html

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia

Undang-Undang dasar 1945 pasal 34 ayat 3 tentang Perekonomian Nasional dan Kesejahteraan Sosial

Undang-Undang RI No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

