

DAFTAR PUSTAKA

Bell, S.J., and Luddington, J.A. *Coping With Customer Complaints, Journal of Service*, Sage Publications, 2006.

Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga

Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren. (2005). *manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta:Indeks

Lupiyoadi Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Selemba Empat, Jakarta

Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Cet. 1. Yogyakarta:Ust Press

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing

Undang-undang No 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggarakan jaminan sosial BP JS

Undang-undang Nomor 40 tentang sistem jaminan sosial nasional

<https://bpjs-kesehatan.go.id>

