

DAFTAR PUSTAKA

- Evans dan Lindsay. 2002. "Membangun Kepuasan". Jakarta: Rineka Cipta
- Haksever et al. 2002. "Service Manajemen Operation". USA : Pearson Pretince Hall
- Ibrahim, Amin. 2008. "Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya". Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip. 2001. "Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian". Edisi Indonesia. Jilid 1. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Lupiyoa Rambat. 2013. "Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi". Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, j. 2006. "Pengukuran Kualitas Layanan", UGM: Yogyakarta.
- Sugiyono.2013."Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R& D". Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2004. "Manajemen Jasa". Edisi 1. Yoyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Undang-undang No 24 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS.
- Undang-undang Nomor 40 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- <https://bpjs-kesehatan.go.id>

