

Daftar Referensi

- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Alfansi, Lizar. 2012. *Pemasaran Jasa Finansial*. Salemba Empat: Jakarta.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung
- Ahadi. 2018. *Logo BPJS kesehatan Beserta Artinya*. Diakses pada <http://www.ahadi.id/logo-bpjs-kesehatan-png-beserta-makna-artinya> diakses pada tanggal 5 Juli 2019.
- Assauri, Sofyan. 2011. *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- BPJS kesehatan. 2014. *Pedoman Umum Tata Kelola Yang Baik BPJS Kesehatan*. Diakses pada https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/0b39109dea70b55a221953e28d55e948.pdf&ved=2ahUKEwjis8rIsLjjAhVLU48KHSBHFUQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw3qGfoAy8B-zYIu2Uvm_XBN diakses pada tanggal 5 Juli 2019
- BPJS kesehatan. 2017. *Aplikasi SIPP Buat Pelayanan Rumah Sakit Semakin Sip*. Diakses pada www.bpjs-kesehatan.go.id diakses pada tanggal 27 Desember 2019
- BPJS kesehatan. 2018. *Bantu Pelancar Arus Finansial Faskes, Bank Muamalat Jad Mitra SCF BPJS Kesehatan*. Diakses pada www.bpjs-kesehatan.go.id diakses pada tanggal 1 Januari 2019
- BPJS kesehatan. 2018. *Mengenal Lebih Dekat Petugas Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan*. Diakses pada www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2018/1001/Mengenal-Lebih-Dekat-Petugas-Pemberi-Informasi-dan-Penanganan-Pengaduan diakses pada tanggal 28 Juni 2019
- BPJS kesehatan Cabang Padang 2019

Buku Panduan Layanan BPJS Kesehatan Cabang Padang 2018

Citra.2019. *Aplikasi Saluran Informasi dan Penanganan Pengaduan (SIPP) BPJS kesehatan Cabang Padang*. Diwawancara pada tanggal 23 April 2019.

Citra.2019. *Masalah-Masalah yang Sering Menjadi Keluhan Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit*. Diwawancara pada tanggal 23 April 2019.

Danarti, Dessy. 2011. *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman dan Nyaman*. G-Media: Jakarta

Djaslim, Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Cv. Linda Karya: Bandung

Harian haluan. 2017. *Di Sumbar ada Belasan Rumah Sakit yang Ditegur BPJS Soal Layanan*. Diakses pada <https://www.google.com/amp/s/www.harianhaluan.com/amp/detail/66133/di-sumbar-ada-belasan-rumah-saki-yang-ditegur-bpjs-soal-layanan?espv=1> diakses pada 3 januari 2019

Harian haluan. 2017. *BPJS Kesehatan Padang Tingkatkan Pelayanan Peserta JKN-KIS Capai 1.424.318 Jiwa*. Diakses pada <https://www.google.com/amp/s/www.harianhaluan.com/amp/detail/66377/bpjs-kesehatan-padang-tingkatkan-pelayanan-peserta-jknkis-capai-1424318-jiwa?espv=1> diakses pada 3 januari 2019

Hurriyati, Ratih. 2015. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV.Erlanga: Bandung

Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 13. Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip dan Garry, amstrong.2012. *Prinsip -Prinsip Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1. Erlangga: Jakarta

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Erlangga: Jakarta

- Latumearissa, Julius. R. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Selemba Empat: Jakarta
- Lovelock, C, dan John wirtz. 2011. *Pemasaran jasa prespektif edisi 7*. Erlanga: Jakarta
- Lucas, W. Robert. 2012. *Customer Service Skill For Succes*. Fifth Edition. MCGraw-Hill: Florida
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Selemba Empat: Jakarta
- Muhammad, Abdulkadir. 2011. *Hukum Asuransi Di Indonesia*. Edisi 5. PT. Citra Aditya Bakti: Bandung
- Mursid, M. 2015. *Manajemen Pemasaran*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Nabila, Fory Cancer. 2016. *Penerapan Sistem Informasi Pemasaran*. Diakses pada <http://scholar.unand.ac.id> diakses pada tanggal 17 juni 2019
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Customer*. McGraw-Hil: New York.
- Nopriansyah, Waldi. 2016. *Asuransi Syariah, Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Cv Andi Offset: Yogyakarta
- Panjaitan, Januar Efend., dan Yuliati, Ai Lili. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Diakses pada <http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130> diakses pada tanggal 22 juni 2019.
- Putri, Isma Rachmadhani. 2015. *Tinjauan atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Tauba Zakka(Tazkia Tours & Travel)*. Diakses pada http://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.researchgate.net/profil/Yulia_Nurendra/publication/325463665_Tinjauan_atas_Penanganan_Keluhan_Pelanggan_Pada_PT._Tauba_Zakka.pdf&ved= diakses tanggal 20 juni 2019.
- Republik Indonesia .1945. *Undang-Undang Dasar tahun 1945 pasal 28 H ayat 1 tentang Hak Asasi Manusia*. Lembaran Negara RI Tahun 1945. Sekretariat Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang No. 24 tahun 2011 Pasal 3 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial(BPJS)*. Lembaran Negara RI Tahun 2011. Sekretariat Negara. Jakarta

Republik Indonesia. 1992. *Undang-Undang No. 2 tahun 1992 Bab 1 pasal 1 tentang Usaha Perasuransian*. Lembaran Negara RI Tahun 1992. Sekretariat Negara. Jakarta

Sangadji, Etta Mamang. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Cv Andi: Yogyakarta.

Setya, Ningrum., Udaya, Jusuf., dan Efendi. 2015. *Prinsip-Pinsip Pemasaran*. Penerbit Andi: Yogyakarta

Soemitra, Andri. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta

Sumarni, Murti dan Soeprihanto, John. 2011. *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke-5. Liberty Yogyakarta: Yogyakarta.

Sunyoto, Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen Perspektif dalam Organisasi*. CAPS: Yogyakarta.

Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. CAPS: Yogyakarta

Taufani, Mohammad Khafid., Riyadi., dan Dewantara, Rizki Yudhi. 2016. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pemasaran*. Diakses pada administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id diakses pada tanggal 20 juni 2019

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang: Jakarta

Utami, Christina Widhya. 2010. *Manajemen Ritel*. Salemba Empat: Jakarta

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks: Jakarta

Yuliana, Rahmi. 2012. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*. Jurnal STIE Semarang . VOL 4 No, 2, Edisi Juni 2012. ISSN:2252.7826. Diakses pada <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/164> diakses tanggal 22 juni 2019

Yuniarto. 2012. *Sistem Informasi Pemasaran*. Diakses pada <http://saifulrahman.lecture.ub.ac.id> diakses pada tanggal 17 juni 2019

Zeithaml, V. A., Marry J. B., dan Dwayne D. G. 2013. *Service Marketing Integrating Customer Fokus Across the Frim*. International Edition: Graw-Hill

