

## DAFTAR REFERENSI

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. CV Alfabeta: Bandung.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah Suatu Kajian Teoritis Praktis*. CV Pustaka Setia: Bandung.
- Alma, Buchari. 2010. *Pengantar Bisnis*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Bpjs Kesehatan. *Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Sosial Kesehatan Tahun 2017*. Diakses pada [www.bpjskesehatan.go.id](http://www.bpjskesehatan.go.id) diakses pada tanggal 2 Januari 2019.
- Bpjs Kesehatan. *Peserta Program JKN*. Diakses pada [www.bpjskesehatan.go.id](http://www.bpjskesehatan.go.id) diakses pada tanggal 2 Januari 2019.
- Danarti, Dessy. 2011. *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman dan Nyaman*. G-Media: Jakarta.
- Hadi Feryanto. *Bpjs Kesehatan Membuka Mobile Customer Service (MCS)*. Diakses pada [www.tribun.com](http://www.tribun.com) diakses pada tanggal 2 Januari 2019.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip/Penerapan/Penelitian)*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Kotler, Philip, dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2013. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Erlangga: Jakarta.
- Latumaerissa. R. Julius. 2011. *Bank dan Lembaga Keuangan lain*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky, Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa. Edisi 7*. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Edisi 1, Cetakan 11*. Bumi Aksara: Jakarta.

- Nopriansyah, Waldi. 2016. *Asuransi Syariah, Berkah Terakhir yang Tak Terduga*. Cv Andi Offset: Yogyakarta.
- Polaine et al. 2013. *Service Design: From Insight to Implementation*. Rosenfield Media: New York.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama*. Erlangga: Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Askara: Jakarta.
- Setiyaningrum Ari, Udaya Jusuf, Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Pengenalan Plus Tren Terkini tentang Pemasaran Global, Pemasaran Jasa, Green Marketing, Entrepreneurial, Marketing dan E-Marketing*. Andi: Yogyakarta.
- Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Elektonika Pratama: Malang.
- Syafruddin. *Mobile Customer Service Bpjs Kesehatan Menuju Universal Health Coverage*. Diakses pada [www.infopublik.com](http://www.infopublik.com) diakses pada tanggal 29 Januari 2019.
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Modern di Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta.

