

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S, 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Tinjauan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyanti, Fiki. 2013. "Persiapan Pelaksanaan BPJS, Askes dan Jamsostek Konsolidasi". Liputan6.com. Diakses 22 Juli 2013.
- Basu Swastha dan Irawan, 2010, *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Chaniotakis, Ioannis E. and Constantine Lympelopoulos. 2009. *Service quality effect on satisfaction and word of mouth. Managing Service Quality*. Vol. 19 No. 2. 2009. pp.229-242.
- Dharmesta, Basu Swasta. 2012. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE Gajah Mada University.
- Garson F, Richard, 2011, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta, PPM.
- Ghozali, Imam. 2010, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BPFE UNDIP, Semarang.
- Kotler, P, 2012, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid II, Edisi 9, Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, P and Gary A, 2012, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan), Jilid I Edisi 6, Prehallindo, Jakarta.
- Loke, Siew-Phaik, Ayankunle Adegbite Taiwo, Hanisah Mat Salim, and Alan G. Downe. 2011. *Service quality and customer satisfaction in a telecommunication service provider. International Conferences on Financial Management and Economics*. IPEDR Vol. 11 (2011) @ (2011) IACSIT Press, Singapore.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, and T. Ramayah. 2010. *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation. International Business Research*. Vol. 3, No. 4, October 2010.

- Osman dan Sentosa. 2013. Influence of Suctomer Satisfaction on Servicde Quality and Trust Relationship in Malaysian Rural Tourism. *Business and Management Quarterly Review*, 4(2), 12-25, 2013.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari. W, Irine Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sijabat, Ridwan Max. 2012. "Askes, Jamsostek Asked to Prepare Transformation". The Jakarta Post (dalam bahasa Inggris). Diakses 22 Juli 2013.
- Singh, Ajmer. 2013. *Relationship between service quality and customer satisfaction in organized retail outlets. Developing Country Studies*. Vol. 3, No. 1, 2013.
- Suleiman, Abdelmo Abu Alroub, Abdul Sada Mutlaq, Azzam Anwar Daoud. 2012. *Service quality and its impact on customer satisfaction tourist restaurants (a field study on the tourist restaurants/amman). Interdisciplinary Journal of Contemporary Research Business*. Vol. 4, No. 1. May, 2012.
- Syafruddin. 2009. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisni. 2010. Analisis Pengaruh Loyaliats Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Tesis (tidak dipublikasikan). Semarang: BPFE Undip.
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2010. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 2011, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Depkes, 2013. *Dasar Pembentukan BPJS*. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.