

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Adam, Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa, Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: CV. Alfabeta, 2015.
- Boedijoewono, Neogroho, *Pengantar Statistik*, Yogyakarta, Unit Penerbit dan Pencetak (UUP) STIM YPKN, 2012.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: PT Kencana, 2010.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Limakrisna Nanda dan Susilo Wilhelmus Hary, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012.
- Lupiyandi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Majid, Suharto Abdul, *Customer Service dalam Bisnis Jasa Trasfortasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Muhammad, *Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo, 2008.
- Nasution M.N, *Manajemen Mutu Terpadu "Total Quality Management"*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Nasution M.N, *Manajemen Terpadu Total Quality Managemen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nugroho, Bhuono Agung, *Strategi Jitu Metode Statistik Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2009.
- Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, Jakarta: PT Prenhallindo, 1997.

- Sabarguna, Boy S., *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: RAI-X, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarweni V. Wiratna dan Endrayanto Poly, *Statistika Untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Suliyanto, *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi Dengan SPSS*.
- Thabrany Hasbullah, *Jaminan Kesehatan Nasional*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014.
- Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Jurnal:

- Gunawan, Ketut “ Pengaruh Layanan dan Kualitas Pasien di Rumah Sakit Umum Swasta Di kota Singaraja-Bali,” *E-jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Kristen Petra*, Vol, XII, No. 1 (Maret 2011).
- Kurnia Siti dan Hastuti Widi “ Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta,” *E-jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vol. XI, No. 2 (September 2017).
- Putri, Baby Silvia “ Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Prespektif Dokter RS Hermina Bogor,” *E-Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No.1 (Februari 2017).
- Rismawati “Gambaran Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan” *E-jurnal Administrasi Negara Pelayanan BPJS kesehatan di Puskesmas Segiri*, Vol. IX , No1 (Juli 2016).

Internet:

Kualitas Menurut Kamus Besar Indonesia,

<https://www.kbbi.kemendikbud.go.id/main/search/result?q=kualitas>
(diunduh tanggal 31 Desember 2017).

Pelayanan Menurut Kamus Besar Indonesia,

<https://www.kbbi.kemendikbud.go.id/main/search/result?q=Pelayanan>
(diunduh tanggal 31 Desember 2017)

Puas Menurut Kamus Besar Indonesia,

<https://www.kbbi.kemendikbud.go.id/main/search/result?q=Puas> (diunduh
tanggal 04 Januari 2018)