

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir,2015.*Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.
- Andi Setijo Nugroho dan Sumadi ,2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu*. Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen Edisi Khusus on Marketing.Universitas Islam Indonesia.Yogyakarta
- Andri Feriyanto dan Endang Triana Shyta. 2015. *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. Kebumen: Mediaterra
- Ari Prasetyo,2012.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Penumpang PT. TIKI Cabang Semarang*.Manajemen Analysis Jurnal Vol.1 No.1 Universitas Negeri Semarang.
- Baby Silvia Putri dan Kartika,2017. *Pengaruh kualitas pelayanan BPJS kesehatan terhadap Kepuasan pengguna perspektif dokter rumah sakit Hermina Bogor*. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol.2, No.1, Februari 2017: 1 – 12. ISSN 2527 – 7502*.Universitas Islam Attahiriyah.Jakarta
- Barker Chris, 2010.*Cultural Studies: Teori & Praktik*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.
- Basu Swastha,2015.*Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta :BPFE
- Buchari Alma, 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*.Bandung : CV.Alfabeta.
- Daryanto dan Setyobudi,2014.*Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*.Bandung : PT.Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Desmawangga,2016.*Studi Tentang Partisipasi Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara dalam Organisasi Kemahasiswaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman*. EJournal Ilmu Administrasi, 1(2), 683-697
- Donni Junni Priansa.2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta

- Fandy Tjiptono,2014. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta: CV Andi ,
- Hays W.L,2001.*Statistics*. Holt, Rinehart & Winston,London
- Hikmat,2018.*Manajemen Pendidikan*. Bandung : Pustaka Setia
- Husein Umar,2016.*Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : Rajawali Pers.
- , 2013.*Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Basis*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Irawan,2013.*Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- Kotler dan Armstrong ,2015.*Principles of Marketing*. Pearson Hall. New Jersey
- Kotler,Philip Keller Kevin Lane. 2016. *Manajemen Pemasaran*. alih bahasakan:Benyamin Molan,Bahasa Indonesia . Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler dan Armstrong,2016.*Principles of Marketing*.Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Malayu S.P Hasibuan,2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : CV. Haji Masagung
- Maulana A.S,2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2.Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Mohamad Nazir,2013. *Metode Penelitian*. Jakarta :Ghalia Indonesia
- Mullins, John W dan Walker Jr, Orville C. 2013.*Marketing Management: A Strategic Decision-Making Approach*. 8th Edition, McGraw-Hill International Edition.
- Pebrianto Eko Wicaksono,2019.,DJSN Beberkan Dampak Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/410232/djsn-beberkan-dampak-dampak-kenaikan-iuran-bpjs-kesehatan>. Diakses tgl.5 September 2020
- Rambat Lupioyadi, 2014,*Manajemen Pemasasaran Jasa*. Jakarta:Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati,2015.*Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa Pendidikan. Fokus pada Mutu Layanan dan Prima*.Bandung :CV. Alfabeta.

- Rosiana Rizal, dkk,2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien*.Jurnal Sains Farmasi & Klinis (p- ISSN: 2407-7062 | e-ISSN: 2442-5435),Vol.3 No.2.Universitas Andalas.
- SB Handayani & Setia Iriyanto,2011. *Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif Terhadap kepuasan serta implikasinya Terhadap minat beli pasien rawat inap pada Rumah sakit Roemani Muhammadiyah Semarang*.Jurnal Ekonomi,Manajemen, Akuntansi Vol.18 No.30.STIE Dharma Putra Semarang
- Sugihartono,2016.*Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT.Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan)*”, Tesis, Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono,2016.*Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto,2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
- Wibi Pangestu Pratama,2020.*Iuran BPJS Naik Lagi, Bagaimana dengan Kualitas Pelayannya?*.Bisnis.com.Finansial.<https://finansial.bisnis.com/read/20200516/215/1241448/iuran-bpjs-naik>. Diakses tgl.5 September 2020
- Wursanto,2016.*Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yogi Bhakti Marhenta, Satibi, Chairun Wiedyaningsih,2018. *Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan BPJS dan Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*. JMPF Vol. 8 No. 1: 18 – 23. ISSN-p: 2088-8139.Universitas Gajah Mada
- Yohanes Lamarto,2014.*Prinsip Pemasaran*.Jakarta : Erlangga.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*6thed. Mc.Graw-Hill. Boston.