

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin BPJS. 2014. BPJS Kesehatan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial. Di ambil dari: <http://bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>. ( 18 April 2017).
- Ginting, Meriastuti dan Deasy Indriyani Halim. 2012. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Vol. 01 No. 2. Juni 2012. Diambil dari: <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/TIK/article/view/21>. (18 April 2017)
- Kaihatu, Thomas S, Achmad Daengs dan Agoes tinus Lis Indrianto. 2015. Manajemen Komplain. Yogyakarta:
- Laudon, Kenneth C dan Jane P. Laudon. 2008. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramono, Djoko. 2011. Analisa Data Profesional dengan Excel 2010. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, Singgih. 2008. Panduan Lengkap Mengenai SPSS 16. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sembiring, Jimmy Joses. 2016. Hak Dan Kewajiban Pekerja. Jakarta: PT Visimedia Pustaka.
- Sikumbang, Erna Delima. 2017. Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Fuzzy Servqual. ISSN: 2442-2436 Vol. III No. 1, Februari 2017. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jtk/article/view/1341>. (13 April 2017)
- Sudarso, Andriasan. 2016. Manajemen Pemasaran. DIY: CV. Budi Utama.

Sugiyono.2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.

Suharyanta, Dwi dan Qurrota A'yunin. 2015. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual) Fuzzy* Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senapati Bantul Tahun 2012. Jurnal Kesmas Vol. 7 No. 1. ISSN 1978-0575, Maret 2012. Diambil dari: <http://www.journal.uad.ac.id/index.php/KesMas/article/view/1047>. (18 April 2017)

Suparman dan Sakuri Dahlan. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. Jurnal Teknik Industri. ISSN: 1978-2497. November 2015. Diambil dari: <http://ejournal.stt-wiworotomo.ac.id/index.php/iteks/article/view/122>. (16 april 2017)

Suryabrata, Sumadi. 2012. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Wahyono, Budi . 2012. Pendidikan Ekonomi. Diambil dari: <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/05/pengertian-tentang-kualitas-pelayanan.html>. (18 April 2017).