

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Barnes, James. (2003). *Secret of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Bungin, Burhan (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Bayumedia. Jakarta
- Dwiyanto, Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Eny Kusdarini. 2011. *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Herdiansyah, Haris. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu sosial*. Jakarta: salemba Humanika
- Indeks Kepuasan Peserta dan Faskes terhadap BPJS Kesehatan Sukses Lampau Target*, Siaran Pers BPJS Kesehatan, 2015
- John W. Creswell. (1998). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Traditions*. London: SAGE Publications
- Jasfar, Farida. (2009). *Manajemen Jasa*, Jakarta : Putra Grafika
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik*
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moeloeng, Lexy. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. : PT Remaja Rosdakarya
- Muhadjir, Noeng. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Bayu Indra Grafika
- Munandar, Dadang. (2011). *Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Bisnis PT. Frisian Flag Indonesia Bandung*. Jurnal Majalah Ilmiah Unikom, Vol 7, No.1, 137-147
- Patton, Michael Queen, 2006, *Metode Evaluasi Kualitatif*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, Freddy (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka. Jakarta Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Managemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

- Ruslan, Rosady. (1998). *Managemen Humas dan Managemen Komunikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Menejemen Jasa*. Yogyakarta : Andy Offset

Website

<http://bps.go.id/brs/view/1158/>

<https://www.bpjskesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>

<https://www.lapor.go.id/>

<http://www.jamsosindonesia.com/sjsn/bpjs>

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2014/12>

<http://economy.okezone.com/read/2016/01/20/320/1292938/pelayanan-bpjs-kesehatan-paling-banyak-dikeluhkan>