

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nizar Shihab., 2012. *Hadirnya Negara Di Tengah Rakyatnya Pasca Lahirnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (The Presence Of The State Among People After The Declaration Of Law Number 24 Year 2011 Concerning Social Security Administering Agency)*. E – journal, 10 November 2019, 175 – 190.
- Ali Hasan. 2008. *Marketing*. Media Pressindo Yogyakarta.
- Amir Mahmud, Kamaruzaman dan Hadijah., 2013. “*The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry*”. *World Applied Sciences Journal*, 16 Januari 2020, 354 – 359.
- Andi Faisal Bahari dan Jafar Basalamah. 2019. *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya Pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar*. *Jurnal Manajemen Bisnis Makassar*, 12 November 2019, 11 – 21.
- Aprillia Dewi Ratnasari. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Djawi lanbistro café dan resto Surabaya, *Jurnal Pendidikan Tata Niaga Vol.3 No.3*.
- Ari Setyaningrum, Jusuf Udaya, dan Efendi. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Ari Prasetyo. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal*, 12 November 2019, 1 – 5.
- Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung*. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Bandung*, 11 November 2019, 62 – 75.
- Atep Adya Brata. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Del I. Hawkins and David L. Mothersbaugh. 2010. *Consumer Behavior Building Marketing Strategy*. McGraw-Hill Irwin. New York.
- Dessy Pirbadi. 2014. *Pengaruh Product Quality, Service Quality, Image Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction Pada Restoran Sunda Di Jakarta*. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 16 Januari 2020, 177 – 198.

- Dewitt, Larry. 2010. *The Development of Social Security in America*. Social Security Bulletin, 10 November 2019, Vol 70 No 3 2010.
- Dita Amanah. 2010. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H.M. Yamin Medan*. Jurnal Keuangan dan Bisnis, 16 Januari 2020, 71 – 87.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Eni Sudjiani. 2019. *Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Peserta Didik Di Sekolah Cikal Harapan*. Jurnal Ilmiah Feasible, 12 November 2019, 123 – 137.
- Emmanuel Nondzor H dan Solomon Tawiah Y. 2015. *Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: A Study Of Minicab Taxi Services In Cape Coast, Ghana*. International Journal of Economics, Commerce and Management, 16 Januari 2020, 1451 – 1464.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2016. *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fachrul Rizal, M Adam dan M Ibrahim., 2017. *Effect Of Price, Design And Location On Decision Of Purchase And Its Implication On Customer Satisfaction*. International Journal of Economics, Commerce and Management, 16 Januari 2020, 345 – 353.
- Fransiska Pramita. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Freecky S Maramis.,J.L.Sepang.,A.S.Soegoto. 1658 Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1658 – 1667, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*, ISSN 2303-1174.
- Garvin, D.A (1994) *Competing on the Eight Dimension of Quality*, Harvard
- Imam Ghozali, Hengky Latan. 2014. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip. Semarang

- Heldalina, M Riza Firdaus, dan Ikhwan Faisal. 2018. *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Bank Syariah*. Universitas Lambung Mangkurat.
- Irwanto, A., & Rohman, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Strategi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, dan Pengaruhnya pada Terbentuknya Word-of-mouth di Perumahan Madani Group Jabodetabek*. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(1), 85-94.
- Jalal Hanaysha. 2016. *Testing the Effects of Food Quality, Price Fairness, and Physical Environment on Customer Satisfaction in Fast Food Restaurant Industry*. *Journal of Asian Business Strategy*, 16 Januari 2020, 31 – 40.
- Jogi Morrison Simanjuntak., & Rahma Wahdiniwaty. (2018). *The Influence of Product Quality on Car Purchase Decision*. In International Conference on Business, Economic, Social Science and Humanities (ICOBEST 2018). Atlantis Press. 28 Mei 2020, 195 - 198.
- John C Mowen dan Michael Minor. 2001. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler P. & Keller L. 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. England: Pearson.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management 15th edition*. Harlow : Pearson Education.
- K. Ravichandran. 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model*. *International Journal of Business and Management*, 16 Januari 2020, 117 – 124.
- Kadek Indri Novita. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*. Universitas Udayana
- Leon G Schiffman And Joseph L Wisenblit. 2015. *Consumer Behavior. Eleventh Edition*. Pearson. England.
- Lonardo dan Yasintha Soelasih. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Perusahaan Kue Lapis Legit XYZ Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membangun Word of Mouth Positif*. *Jurnal Manajemen*, 17 Januari 2020, 27 – 40.
- Lumintang Intan Sintya. 2018. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado*. *Jurnal EMBA*, 26 Mei 2019, 1778 – 1787.

- M Suyanto. 2018. *Muhammad Marketing Strategy*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Md Arifur Rahman. 2012. *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division*. Research Journal of Finance and Accounting, 16 Januari 2020, 8 – 16.
- Misbahudin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nanang Martono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nelly Nailatie Ma'arif. 2008. *The Power of Marketing*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman dan Zeithaml, V.A. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50
- Rahma Wahdiniwaty. (2013). *Aksesibilitas wisata pada kota metropolitan di negara berkembang (suatu survey di wilayah Bandung Raya)*. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 16 Januari 2020, 200 – 209.
- Rahma Wahdiniwaty., & Erna Susilawati. (2017). Pengaruh Kepribadian Dan Harga Terhadap Impulse Buying Pada Produk Novel Di Toko Buku Bandung Book Center Wilayah Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1). 10 November 2019, 12 – 24.
- Resty Avita Haryanto. 2013. *Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado*. *Jurnal EMBA*. Universitas Sam Ratulagi Manado.
- Rida Farida. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Fabu Hotel Bandung)*. Universitas Pasundan.
- Setyo Ferry. 2012. *Pengaruh Iklan Televisi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei Pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall)*. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Volume 3 No. 1: 1-15.
- Shandy Widjoyo Putro. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12 November 2019, 1 – 9.

- Siti Habibah. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Sekolah Terhadap Kepuasan Siswa Pada SMK Swasta Kabupaten Subang*. Universitas Komputer Indonesia.
- Stanton, William J. 1993. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Jakarta: Alfabeta.
- Sujoko S. Efferin, Stevanus H. Damadji, Yuliawati Tan. 2008. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Utari Wijayati dan Rahma Wahdiniwaty. 2014. *Pengaruh Kelompok Acuan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tas Exsport Pada PT. Eksonindo Multi Product Industry Di Bandung*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Bandung, 10 November 2019, 34 – 42.
- Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Qomariah, Nurul. "Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management." (2016).
- Widiastuti, I. (2018). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 10 November 2019, 91-101.
- <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3529039/pelayanan-tidak-memuaskan-bpjs-di-jatim-disorot>

<https://www.liputan6.com/health/read/3908054/tak-ada-indonesia-dalam-daftar-50-negara-tersehat-didunia>

<https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/dmdocuments/>

<https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5014117/kronologi-drama-perjalanan-naik-turun-iuran-bpjs-kesehatan>