

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Riyanto. 2009. Buku Pengelohan dan Analisis SPSS. Muha Medika. Yogyakarta.
- Arikunto. 2010. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pada instrumen diadakan uji coba instrumen terlebih dahulu.
- Berry. 1991. Lima Dimensi Untuk Mengukur Kualitas jasa. New York.
- BPJS Kesehatan. 2013. *Panduan Layanan Bagi Peserta BPJS*, (Jakarta: Pusat Layanan Informasi BPJS Kesehatan), hlm. 3-4.
- Tjiptono Fandy. 1997. Definisi jasa. Gramedia, Yogyakarta.
- Gronroos. 1997. Definisi Sebuah Pelayanan. *Management Decission*.
- Hadi, Sutrisno. 2000. Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1989. Metodologi Research Jilid I & II. Yogyakarta : Andi Offset.
- Rachman Junizar Andika. 2012. Pengukuran kinerja PO Efisiensi berdasarkan *Load Factor, headway* waktu sirkulasi dan evaluasi kualitas pelayanan dengan pendekatan metode IPA.
- J.Supranto. 2006. Pengertian Kualitas Pelayanan. Jakarta. Erlangga.
- Kotler. 2000. Pengertian dari jasa. PT. Prenhallindo.
- Rangkuti. 2003. Definisi dari kualitas jasa. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, Tatik. 2003. Perilaku Konsumen. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Santoso. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistika Parametrik*. Jakarta.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.