

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsirai. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPJS Ketenagakerjaan, 2014. *BPJS Ketenagakerjaan*. www.bpjsketenagakerjaan.go.id. (Diakses pada tanggal 20 April 2017).
- Gusniasari, Helen. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Panca Mobilindo Palembang*. Tugas Akhir. Palembang: Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Marbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puti, Widya, Chitami. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam*. Skripsi. Bandung: Universitas Widyatama.
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statiska*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Raru Press.
- Syahirman, Yusi dan Umiyati, Idris. 2016. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Unsri Press.
- Torang, Syamsyir. 2014. *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta.