

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. (2011). *Business Research Method*. New York: MC Graw-Hill.
- Depkes. (2013). Dasar Pembentukan BPJS. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 52.
- Fandy, Tjiptono (2008). Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariable Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariable Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS Edisi Ke 4*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariable Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariable Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hair, J. B. (2006). *Multivariate Pada Analysis 6th edition*. Prentice Hall. Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. (2001). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P (2002). *Manajemen Pemasaran Edisi Ke 2*. Jakarta: PT Ikrar Mandiriabadi.

- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2003). *Dasardasar pemasaran.*, (9nd) ed, Jilid I. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing reserch: annapplied orientation*, 4th ed, New Jersy Prentice Hall.
- Prawitra, Teddy, dan Sutrisna. (2001). *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep.* Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. (2010). *Measuring Customer Satisfaction.* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Henry. (2002). *Manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Susanty, Najid B. Adisaputra. *Pengaruh brand image speedy telkom terhadap loyalitas pelanggan* Program Studi Teknik Industri, Universitas Diponegoro-Semarang.
- Sugiyano. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offet.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2010). *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.

Daftar Rujukan

<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/search>

<http://eprints.ums.ac.id/37191/>