

- Cabang Surabaya)”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, (online), Vol. 14, no. 2.
- Aryani, D, Rosinta, F., 2010, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (online), volume 17, no. 2, diakses pada Agustus 2010.
- Hariani, D., 2008, “Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik”, *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, (online), vol. 5, no.2, diakses pada Mei 2008.
- Mia, EW., 2008. “Kepuasan Bank-bank Anggota ATM Bersama atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik”, Skripsi, FISIP Universitas IndonesiaSubekti, DSMP., 2013, “Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung”. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, (online), Volume 1, no. 1 diakses pada September 2014.
- Setyanto, AD., 2010, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Komplain (Studi Kasus Pada Nasabah Asuransi Jiwa Di Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Magelang)”, Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Hadits tentang (simple) kemudahan atau kesederhanaan: <http://tafsir.cahcepu.com/alinsyiraah/al-insyiraah-5-8/>. Diakses pada tanggal 26 Juli 2015, pukul 06.27 WIB.
- Penjelasan Al-qur’an dan terjemah tentang janji atau amanat: [http://indonesian.tribe.ir/islam/alquran/item/72579-Peringatan dalam Al-Quran Berkhianat dan Melanggar Janji](http://indonesian.tribe.ir/islam/alquran/item/72579-Peringatan%20dalam%20Al-Quran%20Berkhianat%20dan%20Melanggar%20Janji), diakses pada tanggal 26 Juli 2015. Pukul 06.27 WIB
- Penjelasan al-qur’an dan terjemah tentang kejelasan (gharar) dalam berbisnis: kejelasan dalam berbisnis <http://almanhaj.or.id/content/3255/slash/0/kejelasan-status-dalam-jual-beli/>. Diakses pada tanggal 27 Juli 2015. Pukul 08.33 WIB
- Struktur organisasi BPJS Kesehatan: <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2010/3#3>. Diakses pada tanggal 27 Juli 2015 Pukul 08.40 WIB.
- Sejarah BPJS Kesehatan: <http://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Mw/peraturan-presiden>. Diakses pada tanggal 27 Juli 2015 Pukul 08.46 WIB.