

DAFTAR PUSTAKA

- Aksara, Dika 2021. *Mengenal Sejarah BPJS Ketenagakerjaan, si Penerus JAMSOSTEK*, Diakses dalam <https://bigalpha.id/news/mengenal-sejarah-bpjs-ketenagakerjaan-si-penerus-jamsostek>. Diakses pada tanggal 07 Maret 2022
- Andhika, Harly Harris 2021. *Mengidentifikasi Masalah yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang*. Wawancara melalui Whatsaap pada 29 September 2021.
- Budiyanto Arief, *Pemasaran jasa pengertian dan perkembangan*, Cipta Media Nusantara, 2021
- Buchari, Alma. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma. *Manajemen Pemasaran Pemasaran Jasa*, 2018
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, h.123.
- <https://www.bisnis.com/topic/17452/bpjs-ketenagakerjaan.2019>. (BPJS Ketenagakerjaan Akui Isu Pelayanan jadi Penyebab Kepesertaan Kurang Optimal)
- Haluan.com, *Di Sumbar, Pekerja Aktif Terdaftar BPJS Ketenagakerjaan 507.764 Jiwa*. Diakses dalam <https://www.harianhaluan.com/news/pr-101515159/di-sumbar-pekerja-aktif-terdaftar-bpjs-ketenagakerjaan-507764-jiwa?page=all>. Diakses pada tanggal 11 November 2021
- Irvani, Rizna. *Pengenalan Program LAPAK ASIK BPJS Ketenagakerjaan*. Wawancara secara langsung pada 8 Maret 2022.
- Lovelock, Christopher. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 2015.
- Michael Fu, Yulizar Kasih, dan Megawati, *Analisis Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang*. Diakses dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/153523805.pdf>. Diakses pada tanggal 13 Oktober 2021.
- Novitasari, *Bauran Pemasaran Jasa*, 2018
- Putu Adi Nugraha, *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan*. Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi, 2016.

Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1993 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1990 tentang Perubahan PP No. 30 Tahun 1983 tentang Asuransi Sosial Tenaga Kerja.

Rizal Aditias, Hardi Warsono, Yuliana Kristanto. *Pengaruh komunikasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Semarang*. Diakses dalam <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/31183/25552#>. Diakses pada tanggal 29 september 2021

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, 2013

Siregar, Indra. *Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ilmiah Research Sains, 2020.

Sosial, Jaminan, *Jaminan Sosial Indonesia*. Diakses dalam <https://www.jamsosindonesia.com/jamsostek#:~:text=UU%20No.%203%20Tahun%201992,%2C%20berdisipin%2C%20dan%20produktifitasnya%20tinggi>. Diakses pada tanggal 07 Maret 2022.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Undang –

Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Undang -

Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja Yunus

Alaan. *Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction*. Jurnal Management, 2016

