

## DAFTAR REFERENSI

- Adam, M. F. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. (2021). *Jumlah Tenaga Kerja di Kota Bukittinggi tahun 2021*. Bukittinggi: Badan Pusat Statistik.
- Badikenita, R. S. (2017 ). Perluasan Kepesertaan BPU BPJS Ketenagakerjaan Melalui Strategi Marketing Mix dan Regulasi. *Jurnal Institut BPJS Ketenagakerjaan*, Volume 2.
- BPJS Ketenagakerjaan . (2021). *Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan*. Indonesia: BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2017). *Sejarah BPJS Ketenagakerjaan*. Indonesia: BPJS Ketenagakerjaan.
- Carlson, C. (2014). Which FMEA Mistakes are you making to effective Audit Process . *Quality Progress*, 22-36.
- Daryanto. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sari Kuliah.
- Fahmi, R. (2023). *Hasil Wawancara Data Klaim JHT*. Bukittinggi: BPJS Ketenagakerjaan Bukittinggi.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank* . Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. G. (2015). *Marketing an Introducting Prentice Hall*. England: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. K. (2016). *Manajemen Pemasaran* . PT Indeks.
- Lawrence. (2007). Winning at Employee Moment of Truth , Thought HR Product and Service. *Organizational Development Journal* , Vol 25, No 2.
- Lecinski, J. (2011). *Winning-Zero Moment of Truth: Redefining the Consumer Decision*. Zero Moment of Truth .
- Lofgren, M. (2008). Customer Satisfaction in First and Second Moment of Truth . *Journal of Product & Manegement*, Vol. 17 No. 7.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Meredith, B. (2006). Just a Few Moment (of Truth). *NZ Business, ABI/Inform Trade & Industry*.
- Monroe, T. (2007). Devining The Moment of Truth in Your Organization. *Strategic Communication management, ABI/INFORM Global*.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Yenni Octavia, R. A. (2020). Efektivitas Customer Service (Cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya. *Jurnal Mediasosian*, Vol. 4 No.1.

Yuniarta H.Hutabalian, J. S. (2015). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik. *Acta Diurna*.

Shakuntala, M. 2016. Standar Operasional Prosedur bagi Petugas Pelayanan Pelanggan.

(<http://marceann.blogspot.co.id/2016/10/standaroperasional-prosedur-bagi.html>) diakses pada tanggal 8 November 2017

