

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Bafadhal, Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata. (2021). (n.p.): Deepublish.
- Aditiya, V., Sari, Y., & Santika, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Indihome PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Dumai. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6212-6224
- Anwar, S., Santoso, A. P. A., Gegen, G., & AM, A. I. (2022). Penegakkan Etika Dan Disiplin Tenaga Kesehatan Sebagai Aparatur Sipil Negara. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Harahap, M. A. K., Normansyah, N., Nurhayati, S., Nawangwulan, I. M., & Anantadjaya, S. P. (2024). Pengaruh Penanganan Keluhan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(2), 3212-3220.
- Idayanti, I. D. A. A. E., Sesa, P. V. S., Afriyadi, H., Ghozali, Z., Haro, A., Utami, T., ... & Wonar, K. (2024). *Buku Ajar Etika Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Marpaung, S. F., Abdillah, F., & Fadilla, H. (2023). Peran Etika Manajemen Terhadap Kualitas Lembaga Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(7), 419-427.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Naingolan, A. E., & Kartini, K. (2024). Istilah Etika, Pengertian Etika Komunikasi, dan Etika Komunikasi Persuasif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 5004-5013.
- Nugraha, R., & Achmad, V. (2023). Strategi pengiklanan dan pelayanan pariwisata di Indonesia pasca pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 510-516.
- Nurhidayati, F. (2016). STRATEGI PENANGANAN KELUHAN LAYANAN ATM (ANJUNGAN TUNAI MANDIRI) DI PTBANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG TANDES SURABAYA. *Publika*, 4(1).
- Rayasa, R. F., Rande, S., & Dwivayani, K. D. (2019). Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 233-242.
- Rungkat, A., Pendong, M., Tumiwang, M., Mamuaya, I., & Asaloei, S. I. (2024). Pengaruh Promosi dan Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood dan Gofood: Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UNSRAT. *Jurnal Lentera Bisnis dan Kewirausahaan*, 1(1), 47-54.

Setiawan, R. (2023). 2.2 Teori Etika. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori)*, 23

Setiyani, L., & Tjandra, E. (2021). Analisis kebutuhan fungsional aplikasi penanganan keluhan mahasiswa studi kasus: stmik rosma karawang. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, 2(1), 8-17.

Sumarni, Y., & Darwis, Y. (2024). Pelaksanaan Pelayanan Pemerintah Nagari dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat (Studi kasus pelayanan informasi Pemerintah nagari alahan nan tigo, kecamatan Asam Jujuhan, Dharmasraya). *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 1(3), 338-347.

Tampubolon, M. (2023). Etika & Tanggung Jawab Profesi. Global Eksekutif Teknologi.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan sosial BPJS

Undang-undang Nomor 40 tentang jaminan sosial nasional

Wain, A. A. J. (2023). Analisis Faktor Kepuasan Pelanggan Service Mobil Pada Bengkel Daihatsu Cabang Maumere. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(4), 384-409.

Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.

Yamini, E. A. (2023). ETIKA DALAM BISNIS PARIWISATA. PENGANTAR BISNIS PARIWISATA: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata, 17.

<https://bpjs-kesehatan.go.id/>

