

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ahmad, Badu & Batinggi Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Baker, William E. 2005. *Market Orientation & the New Product Paradox*. San Diego State University.
- Bisnis.com. 2018. *Taspen Prediksi Catatan Laba Rp700 Miliar Hingga 2018 Berakhir*. <https://finansial.bisnis.com/read/20181205/215/866389/taspen-prediksi-catatkan-laba-rp700-miliar-hingga-2018-berakhir>. diakses 10 Maret 2019.
- Dugyu. 2012. *Customer Relationship Management and Customer Loyalty. A Survey in Sector Banking*. International Journal of Business and Social Science.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Government Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Google, Search. 2019. <https://www.google.com/search?q=taspen+otentikasi>. Diakses 18 Juli 2019
- Halvorsen, A. 2005. *Incorporating Critical Thinking Skills Development into EFL Courses*. The Internet TESL Journal.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Komsuen*. Bandung: Alfaberta.
- Keputusan MENPAN Nomor 63/kep/m.pan/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pertama R.I No.338/MP/1960 tanggal 25 Agustus 1960
- Kompas, Ekonomi. 2018. *Digitalisasi, Pembayaran Pensiun PT TASPEN Lebih Efektif*. <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/19/192317426/digitalisasi-pembayaran-pensiun-pt-taspen-lebih-efektif>. diakses 10 Maret 2019.
- Konten.co.id. 2018. *Laba Taspen 2017 melonjak 188%*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/laba-taspen-2017-melonjak-188>. diakses 10 Maret 2019.

- Kotler, Philip. dan K. L. Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa, Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher dan Luran Wirtz. 2011. *Service Marketing 7<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Pearson Hall.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Murya, Titik Pakisha interview. 2019. *Struktur Organisasi PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang*. Padang.
- Nanggong, Ardiwansyah. 2013. *Inovasi Jasa Sebagai Keunggulan Kompetitif*. Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo.
- Otentikasi, Taspem. 2019. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hisign.feacapan&hl=in>. Diakses 18 Juli 2019
- Peraturan Pemerintah No.9 tahun 1963 yang mengatur tentang Pembelian Kesejahteraan Pegawai Negeri.
- Peraturan Pemerintah No.10 Tahun 1963 tentang Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri.
- Peraturan Pemerintah No.15 Tahun 1963 tentang pendirian Perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN TASPEN).
- Pollack, Birgit Leisen. 2009. *Linking the Hierarchical Service Quality Model to Customer Satisfaction and Loyalty*. Jilid 1, No.23
- Prasojo, Eko. 2006. *Reformasi Birokrasi di Indonesia: Beberapa Catatan Kritis*. Jurnal Bisnis & Birokrasi. Vol.XIV/No.1/Januari. Departemen Ilmu Administrasi Fisip UI.
- PT. TASPEN (Persero). 2019. *Logo & Profil Perusahaan*. [https://www.taspem.co.id/#/tentang\\_kami?\\_k=xh1xm7](https://www.taspem.co.id/#/tentang_kami?_k=xh1xm7). Padang. diakses 8 Juli 2019.
- PT. TASPEN (Persero). 2019. *Visi, Misi & Sejarah Perusahaan*. [https://www.taspem.co.id/#/tentang\\_kami?\\_k=xh1xm7](https://www.taspem.co.id/#/tentang_kami?_k=xh1xm7). Padang. diakses 8 Juli 2019.
- Ratmiko dan Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi; Struktur, Desain & Aplikasi*. Penerjemah: Jusuf Udaya. Jakarta: Penerbit Arcan.

- RRI. 2018. *Mudahkan Pensiunan, PT TASPEN Luncurkan Program Enrollment*. [http://rri.co.id/post/berita/588529/info\\_publik/mudahkan\\_pensiunan\\_pt\\_taspen\\_luncurkan\\_program\\_enrollment.html](http://rri.co.id/post/berita/588529/info_publik/mudahkan_pensiunan_pt_taspen_luncurkan_program_enrollment.html). diakses 10 Maret 2019.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sangkala. 2013. *Knowledge Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Sinambella, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- SK. Menteri Keuangan Nomor 702/KMK.03/1987 tanggal 31 Oktober 1987
- SK. Mendagri No. 842.1-1402 tanggal 14 November 1987
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Banten: Penerbit Andi
- Sumarwan, Ujang. dkk. 2011. *Pemasaran Strategik. Perspektif Value-Based Marketing dan Pengukuran Kinerja*. Bogor: IPB Press.
- Surat Keputusan Direksi PT. TASPEN (Persero) No.49/DIR/SK/87 tanggal 8 Agustus 1987
- TASPEN Mobile. 2019. *Produk Layanan PT. TASPEN (Persero)*. Diakses 18 Juli 2019.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Triswandari, Uchik. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN Rayon Makassar Timur*. Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, Frizka. 2011. *Prosedur Penyusunan Anggaran Kas dan Perencanaan Arus Kas Pada PT. TASPEN (PERSERO) Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Boston: Mc.Graw-Hill.

Zulian, Yamit. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Enkonisia.

