

DAFTAR PUSTAKA

Arief. (2020). *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan (Bagaimana Mengelolah Kualitas Pelayanan agar memuaskan pelanggan*. Malang: bayumedia.

BPJS Ketenagakerjaan, Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang.kami.html>.(diakses 11 April 2021)

BPJS Ketenagakerjaan, Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang.kami.html>.(diakses 11 April 2021)

BPJS Ketenagakerjaan, Moto BPJS Ketenagakerjaan

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang.kami.html>.(diakses 11 April 2021)

Chrismastianto W,A.I. (2017). Analisi Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, (hlm 134-142).

Djunaidi, & Firman Gazali. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen*. pasuruan: C .Penerbit Qiara Media.



Fatimah , F., & Nur'aini Dwi. (2016). *Teknis Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Febri , E. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian (Statistik Praktis)*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Nugraha, & Putu Ari. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Ripcurl Kartika Plaza. *Jurnal Jurusan Ekonimo (JJPE)*, 1.

Sari, Dessy Maya. (2017). *Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan surakarta. Skripsi , Falkutas Ilmu Sosial Dan Polotik Unversitas Sebelas Maret.*

UU Nomor. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial UU Nomor. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

UU RI Nomor.4 Tahun 2004 Tentang sistem jaminan sosial nasional

