

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Sleman Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015, Cetakan Pertama.
- Anggita, Laras. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Loyalitas, Dan Word Of Mouth Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Diss. Universitas Lampung, 2019.
- Anggraini, Mufti. Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada). Diss. Universitas Negeri Makassar, 2021.
- Anugrah, Krishna dan Sudarmayasa, I Wayan, *Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi*, Gorontalo : Ideas Publishing, 2020, Cetakan Pertama.
- Arni, Sisilia Wyane. Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Jaminan Hari Tua *Online Dan Onsite* Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pangkal Pinang. Diss. 021008 Universitas Tridnanti Palembang, 2022.
- Balaka, Muh.Yani, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022, Cetakan Pertama.
- Budiastuti, Dyah dan Bandur Agustinus, *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*, Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018.
- Dewi, Tata Mustika. "Penerapan Data Mining Pengelompokan Jaminan Hari Tua (Jht) Berdasarkan Wilayah Dalam Masa Pandemi (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Langkat)." *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (Jsik) 6.2 (2022): 130-141.*
- Hardani, *et.al*, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020, Cetakan Pertama.
- Hasan, Nurul Ichsan, *Pengantar Asuransi Syariah*, Jakarta: Gaung Persada Press Group, 2014,Cetakan Pertama.
- Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Surabaya: CV. Jakad Publishing Surabaya, 2019, Cetakan Pertama.

Indargo, Tutut. Pelaksanaan Penerapan Sanksi Bagi Perusahaan Yang Tidak Mengikutsertakan Pekerja Dalam Program Jaminan Sosial Bpjs Ketenagakerjaan Di Kota Yogyakarta. Diss. Uajy, 2016.

Indrasari, Meithiana, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press, 2019, Cetakan Pertama.

Khairati, Wirda, Nina Angelia, And Evi Yunita Kurniaty. "Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis *Online* Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa." *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 5.1 (2023): 20-26.

Pramita Daniar, Ratna Wijayanti, *et.al*, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jawa Timur: Widya Gama Press, 2021, Cetakan Pertama.

Priadana, Sidik dan Denok Sanuri, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Tangerang Selatan: Pascal Books, 2021, Cetakan Pertama.

Sahir, Syafrida Hafni, *Metodologi Penelitian*, Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021, Cetakan Pertama.

Saputra, Rd Muhammad Furkon, And Rd Muhammad Furkon Saputra. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kota Jambi. Diss. Universitas Batanghari, 2021.

Situmorang, Nanda Olivia, And Ike Rukmana Sari. "Kepuasan Pelayanan Selama Pandemi Terhadap Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota." *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial* 7.3 (2022): 47-55.

Subagja, Youda, Widwi Handari Adji, And Wilma Zuarko Adji. "Pengaruh Pelayanan Klaim Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Terhadap Kepuasan Peserta." *Jurnal Manajemen* 14.3 (2022): 558-563.

Sulistiyowati, Wiwik, *Kualitas Layanan*, Sidoarjo: Umsida Press, 2018, Cetakan Pertama.