

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ajat Rukajat. (2018). Pendekatan Kuantitatif : Quantitative Research Approach. 16-17.
- Andi, T., & Chandra. (2016). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26 (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 26 (Edisi 10).
- Juliandi, A. (2016). Mengolah Data Penelitian Bisnis Dengan Spss. Ilmiah Aqli.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (15th Edition Ed.). Pearson Education.
- Priadana, H. M., & Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Cetakan Pertama Ed.). Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian. Penerbit Kbm Indonesia.
- Sihabudin, D. (2021). Ekonometrika Dasar: Teori Dan Praktik Berbasis Spss.
- Soepomo, I. (2015). Jaminan Sosial Dalam Ketenagakerjaan: Tunjangan Kecelakaan Kerja, Tunjangan Hari Tua, Dan Tunjangan Kematian. Jurnal Hukum Dan Pembangunan, 45(2), 123-125.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, D. S. (2019). Analisis Regresi Dan Korelasi. 49.
- Susanto, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Sinar Global Sukses Di Kota Batam.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2020). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectations.

Jurnal

Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 2-12.

Anggraini, M. (2021). 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).

Dyah Kumala Putri, Z. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Digital Finance Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(3).

Hanifa, S. D., & Handayani, N. (2024). Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 105-115. Diambil Kembali Dari [Http://Repository. Umj. Ac.Id/Id/Eprint/17177](http://Repository.Umj.Ac.Id/Id/Eprint/17177)

Hermanto, A., Astrid, & Ayu, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Jmo (Jamsostek Mobile) Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 123-134.

Lusiana, D., & Nugroho, A. B. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Jamsostek Mobile Online (Jmo) Dengan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut). *Saintek*, 20(1), 95. Doi:[Https:// Doi.Org/10.30595/Sainteks.V20i1.17137](https://doi.org/10.30595/Sainteks.V20i1.17137)

Luthfi, M. (2019). Efektifitas Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga (Studi Kasus Di Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah Kbb). *Jurnal Community Education*, 2(1), 81-89.

- Andreas Tigor Oktaga, Prihati Prihati, Aji Priyambodo, Kristiawan Nurdianto, & Martinus Apun Heses. (2025). Peran Logo Sebagai Simbol Identitas, Kreativitas, Dan Penunjang Online Marketing Umkm Batik Mangklek. *Alkhidmah: Jurnal Pengabdian Dan Kemitraan Masyarakat*, 3(2), 14–26. <https://doi.org/10.59246/Alkhidmah.V3i2.1241>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 12–40.
- Putri, M. A., & Nur, T. (2023). Implementasi Layanan Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3).
- Putri, N. H., & Ikaningtyas, M. (2024). Efektivitas Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Mojokerto. *Economics And Business Management Journal (Ebmj)*, 3(2).
- Putri, N., Nur, R., & Meigawati, L. (2023). Implementasi Layanan Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Moderate: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(3), 3161–2363.
- Wardani, P., & Pratama, A. (2023). Analisis Usability Menggunakan Metode Think Aloud Dan Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Jmo (Jamsostek Mobile) (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Binjai). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 7(1), 19-28. [Doi:https://doi.org/10.29103/Sisfo.V7i1.12102](https://doi.org/10.29103/Sisfo.V7i1.12102)
- Wiranda, A. D., & Fahlevi, I. (2022). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 2001–2008.

Skripsi

- Saputri, N. A. (2020). Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. 2(1).

Wawancara

- Prakoso, F. S. (2025, Juni 12). Wawancara Dengan Penulis. Penata Madya Pelayanan. Bpjs Ketenagakerjaan Kcp Cilegon.

Website

- Bpjs Ketenagakerjaan.Go.Id. (2022, October 1). Klaim Jht Melalui Aplikasi Jmo. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/27780/klaim-jht-melalui-aplikasi>
- Bpjs Ketenagakerjaan.Go.Id. Aplikasi Jamsostek Mobile, 2022. Diakses Melalui Situs <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/>, Diakses Pada Tanggal 2 Juli 2022
- Bpjs Ketenagakerjaan.Co.Id. Informasi Program Jht, 2022. Diakses Melalui Situs <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/informasi-program.html>, Diakses Pada Tanggal 28 Juni 2022
- Cnn Indonesia. (2020). Wabah Virus Corona Menyebar Ke Asia Tenggara, Kemenkes Siaga. Dipetik September 20, 2025, Dari Cnn Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200201001317-20-470650/wabah-virus-corona-menyebar-ke-asia-tenggara-kemenkes-siaga>
- Kurniawan, A. D. (2020). Determinants Of Satisfaction And Continuance Intention Towards Online Food Delivery Service Users In Indonesia Post The Covid-19 Pandemic. [https:// www. researchgate. Net/publication/375000000](https://www.researchgate.net/publication/375000000)
- Uu 24. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Diambil Kembali Dari [https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/uu_24_tahun_2011_\(1\).pdf](https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/peraturan/uu_24_tahun_2011_(1).pdf)