

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, M., & Guntur, 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).
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. 2(1).
- Iswanto, I., Sudarmi, & Parawangi, A. (2020). Kualitas Pelayanan di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bulukumba. 1.
- Menteri Ketenagakerjaan, P. (2021). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Pemberian Manfaat Jaminan Kehilangan Pekerjaan.
- Menteri Ketenagakerjaan, P. (2022). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.
- Purwanza, S. W., Wardana, (Cand) Aditya, Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., & Sayekti, S. P. (2022). Buku Digital- Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif fan Kombinasi.pdf.
- Republik Indonesia, P. P. (2015a). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian.
- Republik Indonesia, P. P. (2015b). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun.
- Republik Indonesia, U. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

- Rusiyah, Sidanti, H., & Apriyanti. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Kepercayaan Peserta Sebagai Variabel Intervening pada Klaim Program JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun.
- Sholiha, A. F., & Warsono, H. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran.
- Solechan, S. (2019). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Sebagai Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(4), 686–696. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i4.686-696>
- Sulistiyowati, W. (2018). Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Widiastuti, I. (2017). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat.
- Wulandari, F. A. (2018). Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar.