

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M., Husain, N., El-Nassir, AD., (2001). *Theory And Development Of National Customer Satisfaction Index: The Malaysian Index Of Customer Satisfaction, The 6 th TQM Conggres, Saint Petersburg.*
- Agus, Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik.* Purwokerto: UGM Press.
- Ahlul T., Jati, H. (2019). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada Pd Bank Perkreditan Rakyat Blora. *Keunis Majalah Ilmiah.* Vol. 7, No. 2.
- Andrijanto, N., Sumiati, S. (2021). Analisis kualitas layanan berdasarkan perilaku pelanggan menggunakan metode CSI dan PGCV di PT. USTEGRA (Usaha Teknik Grafika). *Juminten.* 132-143. 2(2).
- Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS.* Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima.* Elex Media Komputindo.
- Bhote, K. R. (1996). *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability.* New York: AMACOM.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (edisikedua).* Gajah Mada Press : Purwokerto.
- Eboli, L. and Mazzulla, G. (2009). *A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality. Journal of Public Transportation.* Vol. 12, No. 3.
- Harbani Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik ;Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.* Gava Media : Purwokerto.

Hasan Alwi. (2007). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Husein Umar. (2005). Metode Penelitian. Jakarta: Salemba Empat.

Iriandini, A. P., Yulianto, E., & Mawardi, M. K. (2015). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan pelanggan (Survey pada PT. Gemilang Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23, 2.

Iskandar, P., & Wijaksana, T. I. (2015). Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Transportasi PT Tara Megah Mulia Utama (Taksi gemah Ripah) Di Kota Bandung. *e-Proceeding Of Management*, 2.

Johnson, Michael D. Anders Gustafsson, dan Tor Wallin Andreassen. (2001). *The Evolution and Future of National Customer Satisfaction Index Models. Journal of Economic Psychology*. Vol 22: 217–245.

Kementerian Dalam Negeri. (1981). Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil.

Kementerian Keuangan. (1969). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda atau Duda Pegawai.

Kementerian Keuangan. (1992). Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Peraturan Dana Pensiun.

Kementerian Keuangan. (1999). Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kurnianto, A., Yudi, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Dan Servqual

- (*Service Quality*) (Studi Kasus: Cuci Mobil Tirta Kencana). Jurnal Sains & Teknologi. Vol. XI.
- Lijan, P.S., (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- M., Ridwan. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Aisyah Mandiri. bekasi.
- Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulia, S. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffe Medan. Jurnal Diversita. Vol. 7(1).
- Mulyadi, Edi. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik :Konsep dan Aplikasi Konsep Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik, Bandung : Alfabeta.
- Nina, R. (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Purwokerto: Graha Ilmu.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). Jurnal Teknik Industri, IX, 1-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, Vol. 49, (Fall) p. 41-50.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik, cetakan kedua. Alfabeta, Bandung.
- Pratiwi, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Viva *Beauty Center* Dengan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi. Vol.1(6).
- PT. Taspen (Persero). (2018). Profil Perusahaan Taspen. Di akses pada 03 maret 2023. Profil - PT TASPEN (Persero).

- PT. Taspen (Persero). (2018). Sejarah Perusahaan Taspen. Di akses pada 03 maret 2023. Sejarah - PT TASPEN (Persero).
- PT.Taspen (Persero). (2018). Visi Misi Perusahaan. Di akses pada 03 Maret 2023. Tentang Kami - PT TASPEN (Persero).
- Ragil, W., Didi, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Abadi Motor Mojoagung Menggunakan Metode *Potential Gain In Customer Value*. *Waluyo Jamitko Proceeding*. 121-126, 15(1).
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. (2010). Manajemen Pelayanan, Purwokerto: Pustaka Pelajar.
- Setiawan, Budi. (2014). *Customer Satisfaction Index Model on Three Level Of Socioeconomic Status In Bogor Case Study: Customer Satisfaction on Branded Cooking Oil Product*, *Asean Marketing Journal*, Vol.VI, No. 1.
- Sihotang, F. Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem *E-Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*. 1-12. Vol. 3(1).
- Sinambela, L. P. (2008). dkk, Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasinya.
- Sinambela, L.P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekti, S. Yuliana, D. Utomo, A. (2022). Persepsi Kepuasan Penumpang Pada Pelayanan Angkutan Lanjutan (DAMRI) Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma. *Warta Penelitian Perhubungan*. Vol. 34(2).
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika ADITAMA.

- Terblanche, Nic S. (2005). *A Study of Two Customer Retention Measures: The American Customer Satisfaction Index And The Conversion Model*. ANZMAC Conference: *Relationship Marketing (Consumer)*. 1: 50 – 65.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* Edisi Revisi. Purwokerto: Andi.
- Wahab Zulaini. (2001). *Dana Pensiun dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Yulia, P & dkk. (2016). *Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku* . *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*.

