

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (R. L. Toruan (ed.)). Gramedia Jakarta.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2021). *Laporan Terintegrasi 2021: Transformasi Digital Untuk Tingkatkan Layanan Unggul*.
- BPS Kabupaten Banyumas. (2022a). *Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2021*. BPS-Kabupaten Banyumas.
- BPS Kabupaten Banyumas. (2022b). *Profil Ketenagakerjaan Kabupaten Banyumas* (T. Sutarti (ed.)).
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Pertama). Prenadamedia group jakarta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (P. P. Harto (ed.); Edisi Dela). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Isna, A. (2013). *Analisis Data Kuantitatif* (B. Pratikno (ed.)). STAIN Press.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Nugroho, A. S. (2016). *E-Commerce: Teori dan Implementasi*. Ekuilibria.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Pertama). Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS* (S. Suyantoro (ed.)). CV Andi Offset.
- Suliyanto. (2014). *Statistika Non Parametrik* (Maya (ed.)). CV Andi Offset.
- Tjiptoherijanto, P. (2010). *Paradigma Administrasi Publik dan Perkembangannya*. UI-Press.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset.

Umar, H. (2005). *Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat.

**Artikel dalam Jurnal:**

- Andriyani, F., & Rizal, A. (2022). Efek Mediasi Kepuasan Pada Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 221–232.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3, 114–127.
- Dewa, C. B., & Safitri, L. A. (2020). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan OVO pada Masa Physical Distancing. *ASSET: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1). <https://doi.org/10.24269/asset.v3i1.2652>
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274. <http://www.jstor.org/stable/248851><http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp><http://www.jstor.org>
- Fadlil, A., Umar, R., & Juliansyah, F. (2022). Klasifikasi Loyalitas Pengguna Data Alumni Pada Forlap Dikti Menggunakan Metode Net Promotore Score. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 740. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4363>
- Fitriyana, V., Lutfi Hakim, Dian Candra Rini Novitasari, & Ahmad Hanif Asyhar. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Jamsostek Mobile Menggunakan Metode Support Vector Machine. *Jurnal Buana Informatika*, 14(01), 40–49. <https://doi.org/10.24002/jbi.v14i01.6909>
- Gunawan, H., & Ayuningtiyas, K. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapak Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Batam. *Journal Of Applied Business Administration*, 2(1), 152–165. <https://doi.org/10.30871/JABA.V2I1.763>
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Upt Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 78–91.
- Israel, G. D. (1992). Determination of sample size. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 10(2), 84–86.
- Khotimah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 69–76. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.182>

- Komala, R., & Firdaus, A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(2), 188–199. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v6i2.2520>
- Laura Agustina Hasibuan, Sukaria Sinulingga, & Linda T. Maas. (2023). the Effect of Service Quality on Participant Satisfaction and Its Impact on Participant Loyalty of Bpjs Ketenagakerjaan North Medan Branch. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 3(1), 239–252. <https://doi.org/10.54443/ijevas.v3i1.681>
- Lusiana Sari, V. (2021). The Influence of Service Quality on Satisfaction Meulaboh Branch Employment BPJS Participants During Pandemic. *International Journal of Social Service and Research*, 1(2), 162–168. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v1i2.30>
- Lusiana, Y., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Peserta Pbpu Bpjs Kesehatan Pada Bpjs Kesehatan Cabang Padang Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 86–95. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i2.23>
- Maharani, K. F. D., & Mandira, I. M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 519–528. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1538>
- Makaba, K. A., Kadir, N., & Munir, A. R. (2021). Pengaruh Digital Marketing dan Merchandise Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Pelayanan pada Departement Store. *Journal of Management & Business*, 4(2), 250–262. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v4i2.1122>
- Parasuraman, A., Ziethaml V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, R. D., & Prehanto, D. R. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi flip.id Menggunakan Metode TAM dan EUCS. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 2(4), 19–26.
- Ritonga, J., & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pamatangsiantar. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 1(1), 10–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.73>
- Sari, D. P., & Achsa, A. (2021). Analisis Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Magelang. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 15–27. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v2i3.36>

- Simorangkir, G. F., Girsang, E., & Ginting, J. B. (2023). Analysis of the quality of health services in inpatient installations on patient satisfaction. *International Journal of Research in Medical Sciences*, 11(8), 2780–2784.
- Sofiana, M., Seiver Langelo, J., Supriyadi, E., Maulina, A., & Wahyuni, R. (2022). Case Study of Digital-Based Service Innovation for Old Age Insurance (JHT) Claims by BPJS Employment (BPJAMSOSTEK) Pekalongan Branch Office Central Java. *Ilomata International Journal of Management*, 3(1), 327–342. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v3i1.302>
- Sriningsih, M., Hatidja, D., & Prang, J. D. (2018). Penanganan Multikolinearitas Dengan Menggunakan Analisis Regresi Komponen Utama Pada Kasus Impor Beras Di Provinsi Sulut. *Jurnal Ilmiah Sains*, 18(1), 18. <https://doi.org/10.35799/jis.18.1.2018.19396>
- Syahra, A. N., Kristanto, D., Dwikesumasari, P. R., & Fiatiano, E. (2022). Community Satisfaction Survey On “Lapak Asik Onsite” Service: BPJS Ketenakerjaan Blitar City. *TIJAB (The International Journal of Applied Business)*, 6(2), 120–133. <https://doi.org/10.20473/tijab.v6.i2.2022.33909>
- Tarigan, N. L. L., Surya, P., Wahyuni, Y., & Sulistyowati, E. (2023). Analisis Tingkat Loyalitas Konsumen Generasi Z terhadap Marketplace di Indonesia Menggunakan Metode NPS ( Net Promoter Score ). *Jurnal Mantra: Manajemen Strategis*, 01(01), 22–35.

**Lain-lainnya:**

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. (2023). *Jumlah Angkatan Kerja*.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2023). *Logo BPJS Ketenagakerjaan*.
- Kanwil BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto. (2023). *Data Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto*.
- Kemenpan. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. In *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021, November 16). Optimalkan Penggunaan Teknologi untuk Tingkatkan Pelayanan Publik. *Kemkominfo.Go.Id*. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/38139/optimalikan-penggunaan-teknologi-untuk-tingkatkan-pelayanan-publik/0/berita>
- MPP Banyumas. (2023). *MPP Banyumas*.
- Nashihuddin, W. (2012). *SERVQUAL; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan*. <https://digilib.undip.ac.id/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>
- Neededthing. (2021). *Peta Kecamatan Purwokerto Barat*.
- Ombudsman RI. (2023a, January). *Jawa Tengah Dominasi Pelayanan Publik*

*dengan Kualitas Tertinggi.*

Ombudsman RI. (2023b, January). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk.*

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *BPJS Ketenagakerjaan.*  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/125>

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (pp. 1–77).

