

DAFTAR PUSTAKA

- Hariadi, B., & Adnani, A. (2023). Peranan Pemerintahan Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Nagari Persiapan Bandua Balai Kabupaten Pasaman Barat. *JAPAn: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan*, 1(1).
- Indriyanti, H. (2020). *Tinjauan Atas Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor Kota* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan).
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di BLU RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Rochani, D. V., & Sungkono, S. (2023). Penerapan Pendeteksian Model Antrian Sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir Pada Toserba Yogya Grand Karawang. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(3), 292-298.
- Setiarto, A. A. (2021). Sistem Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilacap.
- https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271257/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf (repository.bsi.ac.id Maret 2018)
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/> (Klaim Jaminan Hari Tua, Aplikasi JMO, Web site Lapak Asik)
- [http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB II.pdf](http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/84/4/BAB%20II.pdf)
- <http://eprints.perbanas.ac.id/8192/51/BAB%20II.pdf> (BAB II Tinjauan Pustaka)
- https://gajimu.com/pekerjaan-yanglayak/jaminan-sosial/bpjs-ketenagakerjaan/copy_of_jaminan-hari-tua (Sumber gajimu.com)