

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, Y., & Muhajirin. (2021). Pengaruh Inovasi dan Kreativitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UKM Dina Kelurahan Ntobo. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Aleron, B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna jasa Ekspedisi J&T Express yang dimoderasi oleh Garansi (studi kasus pada pengguna jasa ekspedisi J&T Express Kota Surabaya). *Skripsi*.
- Arsadilla, R. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Palembang 2019. *Skripsi*.
- Damayanti, F., Thalib, S., & Miranda, A. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Jurima*.
- Darwis, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Customer Experience Management, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal PT Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan. *Skripsi*.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., . . . Novela, V. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Yayasan Kita Menulis.
- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. *Skripsi*.
- Iqbal, M. (2019). Kreativitas dan Kualitas coffee Presentation di Usaha Boga Coffeeshop Yogyakarta. *Skripsi*.
- Juleha, R., & Manawari, G. R. (2019). Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi* .
- Methasari, M., Kurniawan, G., & Sidik, A. R. (2018). Analisis Orientasi Pasar, Inovasi dan Kreativitas Terhadap Kinerja Pemasaran Pada UMKM di Kabupaten Madiun. *Jurnal Dinamika Governance*.
- Nobmadella, O., & Nurhadi. (2021). Analisis Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi Experiential Marketing dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Aplikasi KAI ACCESS. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*.
- Nurmalasari, Y. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan

Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Madiun). *SIMBA*.

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. *Jurnal SIMBA*.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sumara, N. N., & Sonja, A. (2019). Kreativitas dan Motivasi Berpengaruh Terhadap Minat Berwirausaha. *Jurnal Bisnis Indonesia*.

Tentang Kami. (2023, July 11). Retrieved from BPJS Ketenagakerjaan: Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>

Tercatat Pekerja Terdampak Pandemi Covid - 19. (2023, April 3). Retrieved from Satudata Kemnaker: <https://satudata.kemnaker.go.id/data/kumpulan-data/55>

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.