

DAFTAR PUSTAKA

- Ah-Keng Kau & Elizabeth Wan-Yiun Loh. (2006). *The Effect of Service Recovery on Consumer Satisfaction : A Comparison Between Complainants*, 20, 101-111.
<http://dx.doi.org/10.1108/08876040610657039>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2012, Januari). Pedoman Administrasi Umum BPJS Ketenagakerjaan Buku I – Pedoman Tata Naskah BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Bukan Penerima Upah : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: [http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Bukan-Penerima-Upah-\(BPU\).html](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Bukan-Penerima-Upah-(BPU).html)
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Jaminan Hari Tua : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: [http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Hari-Tua-\(JHT\).html](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Hari-Tua-(JHT).html)
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Jaminan Jasa Konstruksi : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Jasa-Konstruksi.html>
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Jaminan Kecelakaan Kerja : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: [http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Kecelakaan-Kerja-\(JKK\).html](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Kecelakaan-Kerja-(JKK).html)
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Jaminan Kematian : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: [http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Kematian-\(JKM\).html](http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Kematian-(JKM).html)
- BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Program Jaminan Pensiun : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan: <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/program/Program-Jaminan-Pensiun.html>

BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Sejarah : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan:

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Sejarah.html>

BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Visi & Misi : BPJS Ketenagakerjaan*. Dipetik Februari 2, 2018, dari BPJS Ketenagakerjaan:

<http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Visi-dan-Misi.html>

Departemen Ekonomika dan Bisnis Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada 2017, *Buku Panduan Tugas Akhir*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Sugiyono, 2013, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung : Alfabeta.

Supardi, 2005, *metodologi penelitian ekonomi & bisnis*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy 2014, *Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta.

Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo, and Gremler, Dwayne D. 2013, *Service Marketing : Intergrating Customer Focus Accros the Firm*, 6th, McGraw Hill, New York.

<https://kbbi.web.id/analisis> (diakses pada tanggal 20 Mei 2018).

<http://www.rijalhabibulloh.com/2015/02/mutu-pelayanan-kesehatan-dan-service.html> (diakses pada tanggal 5 Mei 2018).

https://www.google.co.id/search?q=service+recovery+paradox&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiC96PhrMvbAhXEKo8KHf0VB0EQ_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgrc=PqmUjRWtXHPi-M: