

DAFTAR PUSTAKA

Bitner, M.J., Ostrom, A.L., dan Morgan, F.N. (2007). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation in California Management Review, 50 (3), 66-94.

Cooper, D.R., dan Schindler, P.S. (2014). *Business Research Methods*. McGraw-Hill Education, Newyork.

Cooper, D.R dan Schindler (2017). Buku 1 Metode Penelitian Bisnis, edisi keduabelas (Rahma Wijayanti dan Gina Gania, Trans). Jakarta, Salemba Empat. (*Original work* diterbitkan tahun 2013).

Detik Finance. (2015). Pencairan JHT BPJS Ketenagakerjaan dibatasi 150 orang per hari. Tersedia di <https://finance.detik.com/moneter/3016458/pencairan-jht-bpjs-ketenagakerjaan-dibatasi-150-orang-per-hari> , diakses pada 18 November 2017.

Heizer, J. dan Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*, 11th Edition, Pearson, England.

Heizer, J. dan Render, B. (2014). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan edisi kesebelas (Hirson Kurnia, Ratna Saraswati, David Wijaya, Trans). Jakarta, Salemba Empat. (*Original work* diterbitkan tahun 2014).

Hossain, M.Z., Enam, F., dan Farhana, S. (2017). Service Blueprint a Tool Enhancing Service Quality in Restaurant Business in American Journal of Industrial and Business Management, 7, 919-926.

Jacobs, F.R. dan Chase, R.B. (2015). Buku 1 Manajemen Operasi dan Rantai Pasokan edisi keempatbelas (Liza Nurbani, Viffah Tri Yuniastuti, Desi Adhariani, Trans). Jakarta, Salemba Empat. (*Original work* diterbitkan tahun 2013).

Kartajaya, H. dan Asmara, B. (2014). *Wow Service is Care*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Katzen, H. (2015). Design for Service Innovation in Journal of Service Science, 8 (1), 1-6.

Kotler, P. dan Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*, 15th Global Edition, Pearson, New Jersey.

Nargunde, A.S. (2016). Service Blueprint in International of Journal of Advanced Research in Management, 7(2), 27-35.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1985). A Conceptual Mode of Service Quality and Its Implications for Future Research in American Marketing Association, 49 (4), 41-50.

Shahin, A. (2010). Service Blueprinting: An Effective Approach for Targeting Critical Service Processes – With a Case Study in a Four-Star International Hotel in Journal of Management Research , 20 (2), E9.

Shahin, A. (2010). Service Poka Yoke in International Journal of Marketing Studies, 20 (2), 190-201.

Shostack, G.L. (1984). Designing Services That Deliver in Harvard Business Review, 62 (1), 133-139.

Sissonen, J.T. (2008). Poka Yoke for Mass Customization. Thesis. Master of Science Lappeenranta University of Technology, Japan.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, edisi 2. Andi, Yogyakarta.

Warta Bromo. (2015). Ratusa Buruh Terkena PHK Antri JHT. Tersedia di <http://www.wartabromo.com/2015/09/04/ratusan-buruh-terkena-phk-antri-jht/> , diakses 18 November 2017.

Sumber lain:

BPJS Ketenagakerjaan (2015). Salinan Peraturan Direksi Nomor: PERDIR/21/092015 tentang Pedoman Pelayanan Prima, Jakarta.

BPJS Ketenagakerjaan (2015). Salinan Peraturan Direksi Nomor: PERDIR/24/122015 tentang Proses Bisnis BPJS Ketenagakerjaan, Jakarta.

BPJS Ketenagakerjaan (2017). Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Semester I Tahun 2017, Jakarta.

BPJS Ketenagakerjaan (2017). Salinan Peraturan Direksi Nomor: PERDIR/33/102017 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja BPJS Ketenagakerjaan, Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia. Salinan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, Jakarta.



Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015,
Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang
Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua, Jakarta.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik, Jakarta.