UNIVERSITAS GADJAH MADA
PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA
RISKI AYU LESTARI, Drs. Mohammad Halimi, M.M.; RR. Fosa Sarassina, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi,Cetakan 14.* Jakarta: Rineka Cipta.

Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. 2002. *Understanding service convenience. Journal of Marketing*, vol.69, 26-43, (July).

BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Sejarah BPJS Ketenagakerjaan* : BPJS Ketenagakerjaan. Dipetik 4 Februari 2019,dari BPJS Ketenagakerjaan: https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html.

BPJS Ketenagakerjaan. (2014). *Visi Misi BPJS Ketenagakerjaan* : BPJS Ketenagakerjaan. Dipetik 4 Februari 2019, dari BPJS Ketenagakerjaan : https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/page/profil/Visi-dan-Misi.html.

Buku Panduan Tugas Akhir. 2018. Yogyakarta: Departemen Ekonomika Dan Bisnis, Sekolah Vokasi, Universitas Gadjah Mada.

Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Bungin, Burhan.(2005). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu Sosial Lainnya, Cetakan 2.* Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Chen, M.C., Chang, K.C., Hsu., C.L., & Yang, I.C. 2011. *Understanding The Relationship Between Service Convenience And Customer Satisfaction In Home Delivery By Kano Model*. *Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics.*

Dantes, Nyoman. (2012). *Metode Penelitian.* Yogyakarta : Andi Offsetm

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Infomasi.* Bandung: PT Refika Aditama

Jasfar, F. (2012). *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa.* Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philip., & Gary Amstrong. (2013). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12.* Jakarta: Erlangga.

UNIVERSITAS GADJAH MADA
PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG YOGYAKARTA
RISKI AYU LESTARI, Drs. Mohammad Halimi, M.M.; RR. Fosa Sarassina, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Kotler, Philip., & Kevin Lane Keller. (2013). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13.* Jakarta: Erlangga

Marketeers. Seperti Apa Industri Asuransi Pada 2018. Diakses pada 31 Maret 2019: http://marketeers.com/seperti-apa-industri-asuransi-pada-2018/>.

Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang Tentang Usaha Perasuransian. https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/asuransi/undang undang/Documents/uu292_1389086128.pdf.

Priyatno, Duwi. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS.* Yogyakarta: Mediakom.

Roy, K., Shekhar, V., & Chen, T. 2018. *The Role of Service Convenience, Fairness, and Quality. Journal of Retailing and Customer Services*

Schiffman, Leon., & Leslie Lazar Kanuk. (2008). *Perilaku Konsumen, Edisi 7.* Jakarta: PT. Indeks.

Seiders, K., Voss, Glenn B., Godfrey, A.L., & Grewal, D. (2007*). SERVCON:Development and Validation of a Multidimensional Service ConvenienceScale.* Journal of the Academic Marketing Science. Vol 35, 144-156.

Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Sosial.* Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-18). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi Offset

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

Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Cetakan 13* . Jakarta : Rajawali Pers.

Zeithaml, Valarie., Mary J Bitner, & Dwayne D Gremler. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.* New York : McGraw Hill.