

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1996). *Building Strong Brands*. New York: Free Press.
- Akbar, R. N., Arifin, Z., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Prioritas PT Aia Financial. *Jurnal Administrasi Bisnis vol.30 No.1*, 1 - 8.
- Ali, H. (2004). *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam Suatu Tinjauan Analitis Historis, Teoritis, & Praktis*. Jakarta: Prenada Media.
- atik, & Ratmino. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damayana. (2013). *Analisis Kepuasan Nasabah Asuransi Kesehatan PT. Central Asia Raya*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Danarti, D. (2011). *urus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman DanNyaman.* Jakarta: G-Media.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Gulo, w. (2008). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Handiman, E., & Arthesa, A. (2006). *Bank dan lembaga keuangan bukan bank. Jakarta*. Jakarta: INDEKS.
- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Global Masa Kini vol.9 No1*, 61 - 70.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Kevin, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kursaeri, & Suprananto. (2012). *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: disi Pertama. Salemba Empat.
- Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisis.
- Muazizah, S. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Premi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negri Tulungagung.
- Nawari. (2010). *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ogi, I., Tumbel, A., & Mawey, T. C. (2018). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo. *jurnal EMBA vol 6 No 3*, 1198 - 1207.
- Oktari, I., Hariyani, & Nugroho, S. P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi. *JURNAL ILMIAH PROGRESIF MANAJEMEN BISNIS (JIPMB), Volume 24 No 2*, 26 - 36.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Pustaka.
- Praweningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis vol 32 No 2*, 39 - 46.
- Priyatno, D. (2014). *Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rianto, M. N. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Rooswitasari, T., Suryoko, S., & Ngatno. (2015). Pengaruh Ekuitas Merek, Personal Selling, dan Harga Premi Terhadap Keputusan Nasabah Asuransi Takaful Dana Pendidikan pada Asuransi Takaful Keluarga Kebumen. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 23 - 38.
- Santoso, S. (2013). *Menguasai SPSS 21 di Era Informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Seguro, W. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Suatu Penelitian Pada Penyedia Jasa Telepon Selular Di Jawa. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 178 -188.
- Setyo, R., & Wiarno, A. (2018). *Pengaruh Produk, Promosi, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Syariah di Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2008). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Soemita, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Premada Media.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Cetakan Ketiga. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Umar. (2003). *etodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Wikana, A., & Sutrisna, E. (2015). *Pengaruh Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Jiwasraya Pekanbaru*. Riau: Universitas Riau.