

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Baqi', Muhamad Fuad, *Kumpulan Hadist Shahih Bukhari Muslim*, Jakarta: Insan Kamil, 2006.
- Ahmad, *Manajemen Strategis*, Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Amstrong, Kolter Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Anshori, Abdul Ghofur, *Asuransi Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta.
- Arif, M. Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arif, Nur Rianto Al, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah Kesehatan, Pendidikan, Jiwa*, Bekasi : Gramata Publishing, 2015.
- Bass, Bernard M, *Buku Pegangan Kepemimpinan Stodgill: Survei Teori dan Penelitian*, New York : The Free Press, Divisi Macmillan Publishing Co.,Inc, 1981.
- Bennis, Warren., Burt Nanus, *Leaders,Strategi untuk Mengemban Tanggung Jawab*, Jakarta : PT. Buana Ilmu Populer Kleompok Gramedia, 2006.
- Daulay, Aqwa Naser and Muhammad Latief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pemasaran Asuransi Syariah*, Medan: FEBI UIN – SU Press, 2019.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Surabaya: CV. Sahabat Ilmu, 2001.
- Firdaus, Muhammad, *Briefcase Books Edukasi Profesional Syariah*, Jakarta : ITC Cempaka Mas, 2005.
- Gnatus Rusman, *Pengantar Asuransi*, Jakarta : PT Asuransi Central Asia. 2018.

- Halpin, Andrew W, *Theory and Research in Administration*, London : The Macmillan Co., Collier-Macmillan Ltd, 1971.
- Hammer, Michael, *Rekayasa Ulang Perusahaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Hardani Dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta : CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Hoy, Wayne K. dan Miskel, Cecil G, *Educational Administration : Theory, Research, and Practise*, Third Edition, New York : Random House, 1987.
- Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2002.
- Irwan, Hadi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : PT. Elek Media Komputindo, 2002.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Khallaf, Abdul Wahhab, *Kaidah-kaidah hukum Islam, Terjemah Talhah Mansyur*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Khallaf, Abdul Wahhab, *Ilmu Ushul Fiqh, Terjemah Faiz el-Muttaqin*, Jakarta: PT Raja Grafindo Perss, 2003.
- Koentjaraningrat, *Metodologi – Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1985.
- Kotler, Philip, *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*, alihbahasaAniesLastiati, *Marketing Insights From A to Z 80 Konsep Yang Harus Dipahami Setiap Manajer*, Jakarta : Erlangga, 2003.
- Lattimore, Dan, et.al., *Public Relations (Profesi dan Praktik)*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010.

- Locke, E. A., 1997. *Esensi Kepemimpinan (terjemahan)*, Jakarta: Mitra Utama, 1997.
- Lovell, John T. dan Eiles, *Kimball, Supervision for Better Schools*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall. Inc, 1983, Cetakan Ke Lima.
- Muhammad, Abdul Kadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung : Citra Aditiya, 1999, Cetakan kedua.
- Monier, A. S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2006.
- Mowen, John. dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, jilid 2, Jakarta: Erlangga, 2002, Cetakan ke lima.
- Nuralam, Inggang Perwangsa, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017.
- Pradipta, I. P. P., dkk, *Kinerja Industri Berdasarkan Peran Strategi Diferensiasi, Inovasi dan Persaingan Industri*, Kabupaten Badung Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023.
- Purwadarminto, *kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1996.
- Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Djambatan, 1996, Cetakan keempat.
- Rachmat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2013.
- Rahmani ,Nur ahmadi bi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN – SUPress, 2016.
- Ratminto dan Atiksepti Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- Richard West, Lynn H.Turner. *Teori Komunikasi*, Jakarta: Salemba Humaika, 2008.

- Riduan, *Belajar Mudah Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Robbins. S, *Perilaku Organisasi, Konsep Kontroversi dan Aplikasi*. Jilid1, Jakarta: PT Prenhallindo, 1996, edisi bahasa Indonesia.
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Sangadji, Mc Kechinie Etta Mamang dkk, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Soemitra, Andri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2017.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sula, Muhammad Syakir, *Prinsip-Prinsip Dan Sistem Operasional Takaful Serta Perbedaannya Dengan asuransi Konvensional*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Sula, Muhammad Syakir, *konsep dan eksistensi bisnis asuransi syariah di indonesia*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Sula, Muhamad Syakir, *Asuransi Syariah (life and general), Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004, Cetakan Pertama.
- Sula, Muhamad Syakir, FIIS., *Asuransi Syariah (Life And General)*, Jakarta: Gema Insani, 2014.
- Suryati, Lili, *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015.
- Suprpto, Tommi, *Pengantar Teori Komunikasi*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2006.
- Strategic, *Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal. Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian)*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Tim Penyusun Fatwa Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, Jakarta: intermasa, 2003, Cetakan Kedua.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Jilid 1, Yogyakarta: Andi, 2004, Cetakan Ke Tiga.

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008.

Tjiptono, Fandy, *Gregorius Chandra. Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2011, Cetakan ke tiga.

Usvita, Mega dkk, *Manajemen Pemasaran E-Commerce*, Padang: CV. Gita Lentera, 2023.

Wilcox et al., *Public Relations Strategic And Tactics- 7th Edition*, Pearson Education, Inc., 2003.

Wiradharma, Gunawan, dkk, *Komunikasi Dan Negosiasi Bisnis*, Kota Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.

Jurnal dan Skripsi

Agustina, Nina dan Dadan Suganda, Peranan Teknologi Pada Industri Asuransi (*Insurtech*) Masa Pandemic, Jurnal Syar'insurance (SIJAS), Vol 8 No. 1 Januari – Juni 2022.

Alifiyah, Nurul, *Hubungan Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun*, Skripsi Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun, 2018.

Aminah, Siti, *Strategi Pemasaran Asuransi Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Kesehatan*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Medan, 2019.

Ardiyanti, Wika, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Keluarga (Studi Kasus Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)*, Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno, Bengkulu, 2022.

- Astrin, Yuni Sri, *Prosedur Pengajuan Klaim Dalam Pelaksanaan Pembayaran Asuransi Kesehatan Pada Asuransi Takaful Indonesia Cabang Pekanbaru Menurut Perspektif Ekonomi Islam*, Skripsi Jurusan Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2013.
- Berthama, Venny Rizky, *Faktor – Faktor Penyebab Komplain Konsumen Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*, (Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi) *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 2 No.4, 2014.
- Dini Syapia Delya Haritsa, *Pemahaman nasabah Terhadap Pengelolaan Dana Investasi Takafulink Salam Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Cabang Bengkulu*, Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uiversitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Bengkulu, 2020.
- Indriyani, Susi & Selvy Mardiana, *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*, *Jurnal Bisnis Darmajaya*, Vol 2 No. 1 Januari 2016.
- Kurnain, Dedi, *Analisis Klaim Pada Produk Asuransi Pendidikan*, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2017.
- Lubis, Tasya Fauza & Rahmi Syahriza, *Analisis Faktor-Faktor Komplain Yang Mempengaruhi Klaim Nasabah pada PT. Sunlife Finansial Cabang Medan*, *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, Vol. 2. No. 2 April 2022.
- Ridho, Saputra, *Pengembangan Sistem Rental Kamera Online*, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu komputer* Vol 2 No. 6 Juni,2018.

Sepyarina, Diantika, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi pada KSPPS BMT BiMU Bandar Lampung), Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2019.

Trisnawati, Amik, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Semen Gresik*, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015.

Windarti, Anis, Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta, Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2013.

Yulk, Gary A, *Managerial Leadership: A Review of Theory and Research*, Journal of Management, Vol 15 No. 2, 1989.

Wawancara

Nizma Rizkia, Sebagai Staff Administrasi PT Asuransi Takaful Keluarga Representative Office Akraman Agency. Wawancara Pada tanggal 15 Desember 2023, Pukul 10.30 WIB.

Website

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38785/uu-no-40-tahun-2014> di akses pada tanggal 18 Desember 2023, pukul 15:02 WIB.