

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adya, Atep Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014
- Al-Bajuriy, Syekh Ibrahim. *Risalah Al-Bajuriyah Tijan Ad-durori*, Zamzam, 2015
- Boedioewono, Noegroho. *Pengantar Statistika; Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, 2012
- Ichsan, Nurul Hasan. *Pengantar Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gaung Pesada Press Group, 2014)
- Janwari, Yadi. *Asuransi Syariah*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2005
- Kasmir, *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2005
- Kasmir. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, Cetakan ke-4, 2010
- Kirom, Bahrul. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Reka Cipta, 2015
- Lupiyoadi, Rambat, & Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011
- Mungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu lainnya*, Jakarta: Prenada Media Group, 2006

- Najib, Tubagus Al-bantani. *Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani*, (Banten: Lembaga Percetakan Al-Quran Kementerian Agama RI, 2010)
- Nasution, M Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia,
- Prasetyo, Bambang. *Metodologi Kuantitatif; Teori dan Aplikasi*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013
- Rejeki, Sri Hartono. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika, 2014
- Rochaety Ety, Ratih Tresnati, Abdul Majid Latief. *Metodologi Penelitian Bisnis: dengan Aplikasi SPSS*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2007
- Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2012
- Soeratno. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2008
- Sugiono & Agus Susanto. *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV ALFABETA, 2012
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Sastifaction, Strategi Kompetitif Hingga E-Marketing*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017
- UU RI No.40, *Tentang Perasuransian*, 2014
- Wijaya, Tony. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis; Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

## **Jurnal**

Istiqomah, Arum. *Pengaruh Brand Awareness Terhadap Loyalitas Kosmetik Wardah*, (Studi Pada Outlet Wardah Caerrefour Serang). (Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2017)

Madona, Fitri. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang,” (Skripsi, Fakultas dan Bisnis Islam UIN Fatah, Palembang, 2017)

Ruhyat, Ni'mat. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Jasa JNE* (Studi di JNE Serang),” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SMH “Banten,” Banten, 2017)

## **Website**

<https://www.wawasanpendidikan.com/2016/03/pengertian-karakteristik-macam-macam-dan-kualitas-serta-dimensi-pelayanan.html>

<http://www.kompasiana.com/lELYsepti/5850ede9a7afbda51640bc73/strategi-jitu-dalam-meningkatkan-nasabah>

<Http://Rubiaahfebi.blogspot.com/2015/05/profil-asuransi-bumiputera.html>