

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Yayasan Penyelenggar Al-Qur'an. Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Darus Sunnah, 2002.

Buku:

Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Al Arif, M. Nur Rianto. *Pemasaran Stratrgik Pada Asuransi Syariah. Kesehatan, Pendidikan, Jiwa*. Bekasi: Gramedia Publishing, 2015.

Dewi, Gemala, *aspek-aspek hukum dalam perbankan dan perasuransian syariah di indonesia*, Jakarta : kencana, 2007

Ganie, A. Junaedy. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Gardjito, Murdijati, dkk. *Penanganan segar hortikultura untuk penyimpanan dan pemasaran*. Jakarta: Prenada media. 2015

Griffin W Ricky, Elbert J Ronald. *Pengantar Bisnis edisi kesepuluh*. PT. Gelora Aksara, 2014.

Harsono, Budi. *Karyawan Biasa Wajib Merintis Wirausaha*. Bekasi: PT. Global Perfekta Sinergitama, 2015.

Hermawan, Asep , *penelitian Bisnis Pradigma Kuantitatif*, Jakarta: Grasindo, 2006.

Ishak Aulia, *Manajemen Operasi*, Yogyakarta; Graha Ilmu, 2010.

Kasmir, *Kewirausahaan edisi revisi*. Depok; Raja Grafindo Persada, 2014.

Kasmir, *Kewirausahaan*, Depok; Raja Grafindo Persada, 2006.
Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana meneliti dan Menulis Tesis?*. Jakarta: Erlangga, 2003.

Longenecker, G Justin, Dkk. *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*, Jakarta: PT. Salemba Emban Patria, 2001.

Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Diindonesia*. Jakarta; Pt. charisma Putra, Kencana. 2015.

Mardani. *Hukum Bisnis Syariah*. Jakarta:Prenadamedia Group, 2014.

Mu'ah dan Msram. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Perlihan*. Sidoarjo: Zifatama, 2014.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Asurasnsi Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2015.

Muhammad, Suwarsono. *Manajemen Strategik konsep dan alat analisis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2008.

Nopriyansyah, Waldi. *Asuransi Syariah*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

Puspitasari, Novi. *Manajemen Asuransi Syariah*. Yogyakarta: UII Press, 2015.

S, Burhanuddin. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

- Siagian, P Sondang. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- Soentoro All Idris, *Cara Mudah Belajar Metode Penelitian Dengan Aplikasi statistika, Edisi 1*, Depok: PT Tara Media Bakti Persada, 2015.
- Sudrayono. *Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Kasus*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta. CV, 2015
- Sujarweni, V Wiratna, *Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2015.
- Sumarni Murti. *Manajemen Pemasaran bank edisi revisi*. Yogyakarta: Liberty: 2002.
- Sumarno Sonny, *Metode Riset Sumber Daya Manusia. Cetakan 1*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Suryani, Tatik. *Manajemen pemasaran strategic bank di era global*. Jakarta: Prenada media Group. 2017
- Syakir Sula, Muhammad. *Asuransi Syariah (life and general)*. Jakarta: Gema Insani, 2016.
- Tampuboln, P Manahan. *Manajemen Operasional*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2004.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Rajawali Pers, 2013.
- Wibowo, *manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013

Wibowo. *Manajemen Kinerja edisi ke lima*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016.

Skripsi dan Jurnal

Cindy Phasalita Widayatma. "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*". Universitas 17 Agustus Semarang. 2018.

Elya Novitri. *Analisis Mitra mabrur Plus dalam Meningkatkan Kuantitas Nasabah Pada Asuransi Jiwa (Study pada Asuransi Bumiputera Syariah kantor Cabang Bandar Lampung)*. Program Strata Satu fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). *Strategi Bisnis Bank Syariah modul sertifikasi generalbanking syariah III*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2015.

Kesuma Krisna Thera, "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen (Study kasus: Pengguna Samsung Android Phone Di PT Ericsson Indonesia)*". Program Strata Satu Program Sarjana Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia, Depok: 2012.

Mayasari, Nada Elmaula "*Pengaruh Kualitas Produk Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Jiwa Bersama BumPutera 1912 Syariah Cabang Ciputat*". Program Strata Satu Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta: 2016.

Saidani, Basrah, dkk. "*Pengaruh Iklan dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Seri Galaxy (Survey pada Pelanggan ITC Roxy Mas)*". Fakultas Ekonomi Universitas negeri Jakarta, 2013.

Trisno Musanto.” *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra. 2004

Venia Afrilia Sari. “*pengaruh Harga, Kualitas Produk dn Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian The Siap Minum Dalam Kemasan eh Botol Sosro*”. Universitas Diponegoro. 2017.

Wibowo, Ariadi. “*Analisis Pengaruh kualitas Produk Terhadap kepuasan Pelanggan*”. Universitas Diponegoro. 2009.

Yuliana. *Peranan Pengembangan Produk dalam Meningkatkan Volume Penjualan (Study kasus di Miulan Hijab Semarang)*. Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang, 2015.

Website:

“Pengertian Pengembangan Produk”. <http://arti-definisi-pengertin.info/>. Artikel Di akses pada 12 Nov 2019. Pukul 21.54 WIB.

“*Definisi Logo*”. <https://id.m.wikipedia.org/wiki/logo>. Artikel Di akses pada 18 Nov 2019. Pukul 20.56 WIB

“Pengertian Loyalitas Nasabah”. <http://xerma.blogspot.com/>. Artikel Di akses pada 23 Nov 2019 Pukul 18.30 WIB

“Tahapan Loyalitas”. <http://www.pendidikanekonomi.com/>, Artikel di akses pada 07 Des. 2019, Pukul 14.08 WIB

“Akad-akad dalam Asuransi syariah”. <http://ahliasuransi.com/>. Artikel di akses pada 25 Nov 2019 Pukul 22.55 WIB

LEMBAR KUESIONER

A. Petunjuk Pengisian

1. Angket ini dimaksud untuk memperoleh data dalam menyelesaikan skripsi atau tugas akhir yang berjudul: **“Pengaruh Pengembangan Produk Mitra Mabror Plus Terhadap Loyalitas Peserta Asuransi Syariah (Study Kasus Pada Perusahaan AJB Bumiputera cabang serang).**
2. Bacalah pertanyaan-pertanyaan sesuai skema sebelum mengisi angket ini.
3. Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cara memberikan tanda ($\sqrt{\quad}$) yang sesuai dengan pendapat anda.
4. Kriteria Pengisian Anket:
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral/ragu-ragu
T : Tidak setuju
STS : Sangat tidak setuju

B. Identitas Responden

Nama:

Usia:

Jenis Kelamin;

Pekerjaan;

- Pegawai Negri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Lain-lain

Penghasilan ;

- ≤ 500.000
- 1.000.000-3.000.000
- 3.000.000 – 5.000.000
- $\geq 5.000.000$

Lama menjadi pemegang polis :

- ≤ 1 Tahun
- 2 – 3 Tahun
- 4 – 8 Tahun
- ≥ 9 Tahun

Mengetahui PT AJB Bumiputera dari:

- Keluarga
- Teman/relasi
- Tenaga Pemasar/ Agen
- Lain-lain

C. Penilaian pengembangan produk mitra mabrur plus di perusahaan AJB Bumiputera cabang serang (X)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
Kesesuaian dengan Spesifikasi						
1	Produk atau jasa yangdibeli memenuhi kualitas tertentu seperti iyang diiklankan					
2	Produk atau jasa yang dibeli melebihi tingkat kualitas yang ditawarkan					
Value (nilai)						
3	Harga yang dibayar untuk produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kualitas produk					
4	Nilai produk atau jasa terpercaya, akurat dan konsisten					
5	Harga/nilai produk jasa sesuai harapan atau sesuai yang difikirkan pelanggan sebelum membelinya					
Cocok untuk digunakan						
6	Produk atau jasa yang digunakan cocok					
7	Perusahaan AJB Bumiputera cabang serang sudah dapat memenuhi kebutuhan nasabah					

8	Fitur mekanisme produk atau kenyamanan pelayanan dapat dirasakan dengan aman dan nyaman					
NO	PERTANYAAN	SS	S	N	T	TS
<i>Suspect</i>						
1	Membeli produk yang dibutuhkan					
<i>prospect</i>						
2	Saya membutuhkan produk mitra mabrur plus, dan sudah mengetahui perusahaannya serta lokasi perusahaannya.					
<i>Disqualifield prospect</i>						
3	Belum mempunyai kemampuan untuk membeli produk tersebut					
<i>Firs time customer</i>						
4	Saya baru pertama kali membeli produk di perusahaan AJB Bumiputera syaria 1912 cabang serang					
<i>Repeat Customer</i>						
5	Saya pelanggan yang sudah belanja dua kali atau lebih untuk produk yang sama					
6	Saya pelanggan yang sudah belanja dua kali atau lebih dengan produk yang berbeda di perusahaan yang sama					
<i>Client</i>						
7	Hubungan terhadap					

	perusahaan sangat dekat dan erat					
Advocate						
8	Merekomendasikan produk yang sudah dikonsumsi kepada orang lain					
9	Saya memakai semua produk yang dipasarkan oleh perusahaan					
Dukungan						
9	Perusahaan memberikan dukungan terhadap produk atau jasa bagi pelanggan dalam bentuk pelayanan					
10	Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan selalu sigap dan tanggap terhadap keluhan nasabah					
11	Kondisi dan desain gedung nyaman, menarik perhatian dan bernuansa islami					
Kesan Psikologi						
12	Produk yang dipakai sudah bagus dan sesuai kualitas dan harganya					
13	Kinerja produk yang ditawarkan menarik dan sesuai syariah					
14	Proses transaksi yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah					

D. Penilaian Loyalitas Peserta (Y)



Dengan ini memberitahukan bahwa Perusahaan PT.BumiPutera Cabang Serang Hanya dapat memberikan data yang dibutuhkan oleh Peneliti sesuai aturan yang berlaku diperusahaan, tidak memberikan data penting yang dianggap oleh Perusahaan sangat rahasia.

Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiw BumiPutera Cabang serang pada tahun 2019

NO	NAMA PRODUK	JUMLAH NASABAH
1	MITRA IQRA PLUS	34
2	MITRA MABRUR PLUS	101
3	ASSALAM	34
4	BP LINK SYARIAH	0
TOTAL		169

Serang, 15 Januari 2020

Kepala perusahaan

Dr. H. Ade Jaya Sutisna SH, MM, MBA, LUF