

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Aziz, *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Distrik Palu*, Jurnal KIAT Universitas Alkhairaat 8 (1) Juni 2016, e-ISSN : 2527-7367.
- Abdullah Amrin, *Meraih Berkah melalui Asuransi Syariah*, PT Alex Media Komputindo, Jakarta, 2011.
- Agus Hartana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT (PERSERO) Asuransi Kredit Indonesia*, Jurnal Asuransi dan Manajemen Resiko, Vol. 2, No. 2, September 2014.
- Al-Qur'an, Surat Al-Hasyr, Ayat 18, *AL-Qur'an dan Terjemahnya Dilengkapi dengan Kajian Usul Fiqih dan Intisari Ayat*, Kementerian Agama RI, Bandung, 2011.
- Al-Qur'an, Surat Ali Imran, ayat 159, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, DEPAG RI, Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsir Al-Qur'an, Jakarta.
- AM. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis, dan Praktis*, Kencana, Jakarta, 2004.
- Anita Rahmawaty, *Perilaku Konsumen dalam Ekonomi Islam: Konsep dan Implikasi untuk Pemasaran Produk Bank Syari'ah*, Ideas Press, Yogyakarta, 2011.
- Arief Syah Safrianto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Tanda 360 Bank OCBC NISP*, Kampus UNKRIS Jatiwaringin Jakarta Timur, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Rajawali Pers, Ed. I, Jakarta, 2013.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, ALFABETA, Bandung, 2002.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta, 2005.
- Christopher Lovelock, et. al, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*, Erlangga, Ed. VII, Jakarta, 2012.
- Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen : Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen*, CAPS, Yogyakarta, 2013.
- Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi pada Asuransi Syariah*, Prenada Media Group, Jakarta, 2015.
- Dibyantoro Alhushori Gustriani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Tabungan BTN Batara Studi Kasus: PT Bank*

- Tabungan Negara (Persero) Cabang Palembang*, Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS), VOL. 2, NO. 3, September 2012.
- Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, MediaKom, Yogyakarta, 2010.
- Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen*, Nora Media Enterprise, Kudus, 2010.
- Endarmita, *Pengaruh Kualitas Produk & Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan & Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat*, Jurnal Apresiasi Ekonomi Vol. 1, No. 3, September, 2013.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, ANDI OFFSET, Yogyakarta, 1996.
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2007.
- Hadari Nawawi dan Mini Martini, *Penelitian Terapan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 1996.
- Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah :Deskripsi dan Ilustrasi*, Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta, 2003.
- Hery Prasetya, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Perbankan Berdasarkan Adaptasi Model Carter-Importance and performance Analysis (IPA)*, Jurnal Prestasi, STIE Bank BPD Jateng Vol. 8 No. 2, Desember 2011.
- Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
- Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariati dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2001.
- Intan Hidayatillah<sup>1</sup>, Sri Suryoko<sup>2</sup> dan Bulan Prabawani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi, Dan Harga Premi Asuransi terhadap Keputusan Pemegang Polis dalam Memilih Asuransi bumiputera 1912 (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Askum Semarang)*”, Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.
- James F. Engel, dkk, *Perilaku Konsumen*, Jilid 1, Binarupa Aksara, Jakarta, 1994.
- Juliati, Sunaryo, Fitri, *Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Dimensi Carter pada Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank Riau Syariah Bangkinang)*, JOIR (Journal of Industrial Research), Vol. X, No. 1 Januari 2011.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2002.

- Marzuki, *Metodologi Riset*, Ekonosia, Yogyakarta, 2005.
- Masrukhin, *Statistik 1 Berbasis Komputer Ekonomi Islam*, Media Ilmu Press, Kudus, 2015.
- Moh. Pabundu Tika, *Metode Riset Bisnis*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Muhaimin Iqbal, *Asuransi Umum Syariah dalam Praktik*, Gema Insani Press, Jakarta, 2005.
- Muhammad Muslehuddin, *Asuransi dalam Islam*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*, Gema Insani Press, Jakarta, 2004.
- N. Paramananda & Km. Agus Satria P, *Pengaruh Tarif Premi Kualitas Pelayanan Daya Tarik Iklan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4, Juli 2015.
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2003.
- Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Kencana, Jakarta, 2010.
- Paramananda dan Agus Satria, *Pengaruh Tarif Premi, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Iklan, dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 4, 2015.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta, 2004.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Ed. 2, Jakarta, 2009.
- Ratminto & Atik Septia Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Ridwan,. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam. (online). Tersedia: <http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/> (23Oktober 2016).
- Rina Damayanti, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Bagi Hasil terhadap Minat Anggota”, Skripsi, STAIN Kudus, 2011.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997.
- Sistem Diklat dan Pengembangan Keagenan, *Materi 1 Pendidikan dan Pelatihan Agen Tingkat Lanjutan 1*, Direktorat Pemasaran AJB Bumiputera 1912, 2011.

- Sofjan Assauri, *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, Rajawali Pers, Ed. 1 Cet 2, Jakarta, 2013.
- Sri Kussujaniatun, *Pengaruh Pengetahuan Produk, nilai & Kualitas yang dipersepsikan terhadap Kepuasan Pelanggan Mobil Toyota*, Jurnal Bisnis & Manajemen, Vol. 5, No. 1, April 2011.
- Subagyo, et.al, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN , Yogyakarta, 2002.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, ALFABETA, Bandung, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, ALFABETA, Bandung, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta, 2006.
- Teguh Santoso, *Marketing Strategi: Meningkatkan Pangsa Pasar dan Daya Saing*, Oryza, Jakarta, 2011.
- Theedar. (2010). Kualitas Pelayanan Jasa dalam Islam. (Online). Tersedia: <http://thedarkancokullujaba.blogspot.com/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam-islam.html> (23 Oktober 2016).
- Tri Harsini Wahyuningsih dan Ralina Transistari, *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Produk Asuransi Pada Wanita Pekerja*, EfEktif Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol. 6, No 1, Yogyakarta, Juni 2015.
- Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003.
- A. Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Amara Books, Jogjakarta, 2003.
- Uswatun Hasanah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, Jurnal Penelitian Ilmiah Istiqra', P3M STAIN Dakotarama Palu Jurnal Penelitian Ilmiah Istiqra', Vol. 1, No. 1, Januari-Juni 2013.
- Vincent Gaspersz, *Ekonomi Manajerial: Landasan Analisis dan Strategi Bisnis untuk Manajemen Perusahaan dan Industri*, PT Percetakan Penebar Swadaya, Jakarta, 2011.
- Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*, Mandar Maju, Bandung, 2007.

Wirnyaningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2005.

Wisnu Satyajaya, *Proses Pengambilan Keputusan Konsumen dan Atribut Produk Kopi Instan Dalam Sachet*, *Jurnal Teknologi dan Industri Hasil Pertanian* Vol. 19, No.3, Oktober 2014.

Wuryanti Koentjoro, *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Polis Asuransi Syariah*, Vol. 10, No. 2, Juli 2009.

Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, EKONOSIA Kampus Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta, 2005.

