

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Ali, Hasyimi. *Pengantar Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syari'ah*. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2001.
- Eprints. walisongo.ac.id, di akses pada tanggal 5 Desember 2018.
- Hafidhuddin, Didin. *Solusi Berasuransi*. Bandung: Karya Kita, 2009.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalian Indonesia, 2010.
- Iswanto. *Materi Pendidikan dan pelatihan Agen Tingkat Dasar, Direktorat Pemasaran*. AJB BUMIPUTERA, 1912.
- Kamisa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Cahya Agency, 2013.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kasmir, *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Press, 2017.
- Khotimah, Husnul. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 2, no. 2 – diakses pada 4 april 2018 – <http://eprints.undip.ac.id>
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Persepektif Asia*. Yogyakarta: ANDI, 2002.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: 2001.
- Kurniawan, Iskawanto dan Shihab, Muchsin S. "Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri" *Jurnal Manajemen dan Bisnis*

Sriwijaya, 13, no. 2(2015) – di akses pada 4 april 2018 -
<http://ejournal.unsri.ac.id>

Kusuma, Eka. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sulthan Hotel Banda Aceh", 4, no. 4 (2015) – diakses pada 4 april 2018
<http://www.researchgate.net>>links

Kusumawati, Dyah dan Syakur, Abdul. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Komunikasi Words Of Mouth Studi pada PD BPR BKK Demak Cabang Sayung" *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5, no. 5 (2016) – diakses pada 5 april 2018 -
<http://www.neliti.com/publication>

Lovelock, Christopher H. dan Wright, Laurent K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Macana Jaya Cemerlang, 2005.

Lupiyoadi. Rambat. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2001.

Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi Revisi 2*. Jakarta: Raja Grafindo, 2011.

Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Kudus: STAIN Kudus, 2009.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 1998.

Muslehuddin, Mohammad. *Asuransi dalam Islam*. Bumi Aksara, 1997.

Nasution, M Nur. *Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Nitisusastro, Mulyadi. *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Priyatno, Duwi. *Paham Analisa Statisti Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom. 2012.

Rahayu, Ekawati. *Manajemen Pemasaran*. Kudus: PPSB, 2008.

Ratminto dan Winarsih, Atik Soeti. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Critizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

- Sitinjak, Rutmaira. “Analisis Pengaruh Atribut produk Islami dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah”, 2, no. 2, (2005) – diakses pada 5 April 2018 - <http://jom.unri.ac.id>
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah (Life and General)*. Gema Insani, 2004.
- Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Sunyoto, Danang. *Konsep Dasar: Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Teguh, Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 1997.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2002.
- Usmara, A. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Amara Books, 2003.
- Zainuddin, Ali. *Hukum Asuransi Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- www.asuransime.com, di akses pada 5 Desember 2018.