

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU:

- Amrin, A. (2006). *Asuransi Syariah (Keberadaan dan Kelebihannya diTengah Asuransi Konvensional)*: Jakarta. PT Elex Media Komputindo.
- Anggito, A & Johan, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: Cv. Jejek.
- Daperteman Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan. 2011. (Jakarta: Bintang Indonesia).
- Dewi, G. (2004). *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irene, S. P., & Astri, Y. (2021). *Buku Saku Mutu Pelayanan Kebidanan*. Indonesia: Graf Literasi.
- Karim, A. (2003). *Bank Islam (Penyajians Fiqh dan Keuangan)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana).
- Katsir, I. *Tafsir Al-Qur'an al-Al-Azhim*. Juz 4.
- Konedji, J. (2017). *Metode Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Padang.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran: Penyajians, Perencanaan, Implemetasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyodi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mudiar, A. (2005). *Etika Dalam Islam*. Semarang: Ikhlas.
- Muhammad. (2022). *Visi Al-Quran Tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Murdiyatomoko, J. (2007). *Sosiologi Mehamami dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Media Pratama.

- Nyoman, I. T., Dewi K., & Musa, H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis DiGital*. Jl. Rajawali: CV Budi Utama.
- Purwadaminto, W. J. S. (2004). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Purwadaminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- QS. Al-Maidah Ayat: 2
- Rukin. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Cv. Jakad Media Publishing.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sistijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siyoto, S. & Ali, S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Media Publishing.
- Sudarsono. (1993). *Etika Islam Tentang Kenalan Remaja*. Jakarta: Rineka.
- Suharsaputra, U. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sula, M. S. (2004). *Asuransi Syariah (Life and General): Konsep Dan Sistem Operasional*. Jakarta: Gema Insani.
- Sumiati, E. (2005). *Model Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mempertahankan Lokal*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Teguh, M. (1999). *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjahjono, A. (2003). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2022). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Rebulik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992.

Untoro, J. & Tim G. I. (2010). *Buku Pintar Pelajaran*. Jakarta Selatan: Wahyu Media.

Wahyoedi, S. (2022). *Loyalitas Nasabah*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.

Wahyuni, S. (2015). *Qualitative Research Method: Theory and Practice*. Jakarta: Salemba Empat.

Yuzza, B. (2006). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Management Analysis*. Jakarta: Journal of Diponegoro.

B. JURNAL

Asih, F. W., Risqa, L. U. & Indria G. (2019). *Analysis of the Effect of Service Quality and Organizational Culture on Village Official Performance and Community Satisfaction*. Jurnal ilmu Administarasi Publik.

Denhardt, KG. (1988). *The Ethics of Public Service: Resolving Moral Dilemmas in the Public Organizations*. New York: Greenwood Press.

Lestari, R. P. (2017). *The Influence of Experiential Marketing and Service Quality for Being Reasonability of Customers Loyalty Forming (Studi Study of Beauty of London Beauty Center "LBC")*. EkoNika Vol. 2. No. 2.

Masuku, M. (2021). *Flexibility and Innovation in the Public Sector*. Pareto: Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik Vol. 4. No. 1.

Setio, R. P. (2017). *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfication English First Surabaya Town Square*. Agora Vol. 5. No: 3.

Syahir, F. A. Q. & Herry, H. (2014). *The Influence of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in PT. Jne North Bandung Are*. Journal of Business and Management Vol. 3. No. 5.

C. SITUS RESMI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE:

<https://www.prudential.co.id/id/>. Diakses pada tanggal 11 November 2022