

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arianty, N. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan Ke-1. Medan: Perdana Publishing.
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik) Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Astuti Miguna dan Matondang Nurhafifah, 2020. *Manajemen Pemasaran*. CV BUDI UTAMA.
- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Buchari Alma, 2018. *manajemen pemasaran dan pemasaran jasa edisi revisi*, Bandung: Alfabeta.
- Daryanto dan Isma setiabudi, 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Gava media
- Priyatno, Duwi, 2010. *Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-13. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, 2008. *Bank dan lembaga Keuangan lainnya*. Edisi Revisi 2008, Jakarta PT. RajagfrindoPersada.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian...*
- Salim Abbas. 2005. *Asuransi dan Manajemen Risiko*, Jakarta: Raja Grafindo
- Sudaryono. 2016. *Manajmen Pemasaran Teori dan Implementasi*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno, 2012, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*, Tarsito, Bandung.

- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Strategi*, Edisi Ke-2. Yogyakarta: Andy.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

#### **Karya Ilmiah :**

- Hidayah, Noor, 2020. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Asurnasi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kudus, *Skripsi: IAIN, KUDUS*.
- Rizky Nova Subaria Marpaung. 2019. Pengaruh Motivasi, Persepsi, Dan Sikap Terhadap Keputusan Menjadi Agen Asuransi Syariah *Studi Mahasiswa/I Jurusan Asuransi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

#### **Jurnal :**

- Aryawan Tri Raharja, Imroatul Khasanah, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Of Management*, Vol 4 No 1  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/1302>  
1

Diapinsa Gema zakaria, Suwitho,(2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk harga terhadap kepuasan pelanggan. *jurnal ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 6 (4).

<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/296>

Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Bauran Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Ilmiah Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah manajemen dan Bisnis*, 14(1), 21-32.

[https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf\\_11](https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/113/pdf_11)

Hadi Daeng mapuna, (2019). Asuransi jiwa syariah Konsep Dan Sistem Oprasionalnya, Fakultas syariah dan hukum UIN alauddin makasar, *Jurnal UIN 19*, No 1 (2019): 159.

<https://core.ac.uk/download/pdf/234744331.pdf>

Nikie hartadi dan nur elfi husda,(2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT tanjung batam *jurnal Emba*, 8 No 3: 35.

<http://repository.upbatam.ac.id/140/>

Nuning Nurna Dewi dan Rudi wibowo, (2018). Analisis Pengaruh Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Juson Home Furniture Di Kab. Sidoarjo) *jurnal business dan ekonomi*, 3, No 01 : 90.

<https://jurnal.ikbis.ac.id/global/article/view/230>

- Nel Arianty, (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas produk terhadap kepuasan Konsumen Handphone Samsung, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 16 No 021: 72.  
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/view/958>
- R Ramamoothy, Angappa Gunasekaran, dan Matthew Roy Bharatendra (2018), *Service Quality and its Impact on Customers' behavioural intentions and satisfaction*, *Jurnal Management & Business excellence*, 29 (7-8) 834:847  
[https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=the+influence+of+product+quality+and+insurance+service+quality&btnG=#d=gs\\_qabs&t=1695042975394&u=%23p%3DBzMmJqAGQsEJ](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=the+influence+of+product+quality+and+insurance+service+quality&btnG=#d=gs_qabs&t=1695042975394&u=%23p%3DBzMmJqAGQsEJ)
- Rifda Mulady, 2023. The influence of service quality, product quality, price, and innovation on customer loyalty at satay restaurant with the customer satisfaction as an intervening variable. *nternational Journal of Research in Business and Social Science*. Vol 12 No 4.  
[https://scholar.google.co.id/scholar?start=40&q=jurnal+internasional+the+influence+of+product+quality+and+service+quality&hl=id&as\\_sdt=0,5#d=gs\\_qabs&t=1697839588651&u=%23p%3DshMmWPsG2v8J](https://scholar.google.co.id/scholar?start=40&q=jurnal+internasional+the+influence+of+product+quality+and+service+quality&hl=id&as_sdt=0,5#d=gs_qabs&t=1697839588651&u=%23p%3DshMmWPsG2v8J)
- Robert Johnstan, 1995. Service Quality and Customer Loyalty in Malaysian Islamic Insurance Sector Exploring the mediating effects of Customer Satisfaction. *nternational Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, vol 6 No 3.  
<http://library.oum.edu.my/repository/1355/>
- Risa, Sasmita, (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 1, 4

<https://www.neliti.com/publications/77467/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-studi-pada-nasabah-pt-asur>

Safari, Meysam (2016), *Service Quality Factors Affecting Purchase Intention of Life Insurance Products*, *Journal of Insurance and Financial Management*, Vol.1, 1-12.

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2890792](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2890792)