

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief, Muhtosim. (2010). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Assauri Sofjan. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Semarang: Undip.
- Handi Irawan D. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputerinda.
- Indrasari, Meithiana (2019), *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. Dan Armstrong, G. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi 1*. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. Dan Armstrong, G. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi 2*. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & K. L. Keller. (2012). *Marketing Management, 14 Th edition*. New Jersey:Prentice Hall
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas*, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., dan Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Kotler. (2012). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. New Jersey: Prentice-Hall inc
- Lovelock, C., & Wright. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi ke-2)*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi Ke-3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nanincova, Niken. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Café and Bistro*, Surabaya : Agora.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha. (2013), *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Social. Bandung* : Refika Aditama.
- Sugiyono, (2015), *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2018), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017), *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J, (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat*, Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2014), *Pemasaran Strategik. Ed. 2*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia, Diana, (2015), *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Candra, Gregorius (2013), *Pemasaran Strategik*, Edisi Kedua, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Candra, Gregorius (2016), *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran (Edisi Ke-3)*, Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Usmara, A. (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Books.

Jurnal

- Aisyah, Nurul. (2015). Pengaruh kualitas produk, daya tarik iklan terhadap minat beli produk indomie (studi kasus pada masyarakat di Bekasi). *Jurnal Khatulistiwa Informatika, Vol 3. 170-171*.
- Chaerudin, S. M., & Syafarudin, A. (2021). *The Effect Of Product Quality, Service Quality, Price On Product Purchasing Decisions On Consumer Satisfaction. Ilomata International Journal of Tax and Accounting, 2(1), 61-70*. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v2i1.202>

- Gofur, Abdul. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan & harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Ibrahim, Malik dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4 (1), 175 – 182.
- Lee, Hyung Seok. (2013). Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Journal Asian Social Science*, Vol.9, Edisi 2, hal 1-11
- Lee, Ming-Shing; Hsiao, Huey-Der; Yang, Ming-Fen. (2010). The Study of the Relationships Among Experiential Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, Vol.3, Edisi 2, halaman 352-378
- Mahsyar, Syariful dan Surapati, Untung. (2020). Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol.4. Issue 1, hal 204-211.
- Oktavian, Bayu Yudi & Soliha, Euis. (2020). Pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 167-183.
- Razak, Ismail (2019). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 4.
- Trianah, Lilik., Pranitasari, Diah., & Marichs, Siti Zahrani. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (studi kasus pada pelanggan d'besto Mangun Jaya 2 Tambun Selatan. *Jurnal STEI Ekonomi Vol 26*, 105-122.
- Wantara, Pribanus dan Tambrin, M. (2019). The Effect of Price and Product Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Loyalty on Madura Batik. *International Tourism and Hospitality Journal* 2(1), hal 1-9.
- Yurianto, Andre Octo & Dewi, Reni Shinta. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas prduk terhadap kepuasan pelanggan (studi pada nasabah asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10 (1), 753-761.
- Zulfitri., & Syahriza, Rahmi (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta asuransi syariah (studi kasus peserta dana pendidikan pada PT. Sun Life Financial Syariah cabang kota Medan). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI) Vol 2*, 648-653.

Skripsi

Regina, Yogi Agus (2019). Pengaruh Kualitas Produk Asuransi Mahasiswa terhadap Kepuasan Peserta (Studi Pada PT. Bumida Cabang Serang). Tesis Diploma atau S1, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Internet

Takaful Keluarga, Produk Dana Pendidikan. Di akses dari <https://takaful.co.id/takaful-dana-pendidikan/>

Takaful Keluarga, Sejarah singkat perusahaan. Di akses dari <https://takaful.co.id/profil-perusahaan>

Ayat Al-Qur'an, Al-Maidah ayat 2. Di akses dari <https://quran.nu.or.id/al-ma'idah/2>

Ayat Al-Qur'an, Ar-Rum ayat 30. Diakses dari <https://quran.nu.or.id/ar-rum/30>