

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bergman, B., & Klefsjö, B. (2010). *Quality from customer needs to customer satisfaction*. Studentlitteratur AB.
- Carter, R., Tomeh, O., Darido, G., Schneck, D., & Waesche III, F. (2002). *Quality Assurance and Quality Control Guidelines* (No. FTA-IT-90-5001-02.1).
- Djojosoedarso, S. (2003). *Prinsip-Prinsip Manajemen Risiko dan Asuransi*.
- Dr.'Abdullah bin Muhammad alu syaikh (2017) *Tafsir ibnu katsir jilid 2*. Terj. M Abdul Ghaffar E.M Jakarta. ISBN 978-602-9062-06-0, hlm. 219-220
- Kotler, P. (2001) *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat, hlm 83
<https://www.academia.edu/download/99812454/6516.pdf>
- P. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Bumi Aksara, hlm 284
<https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JRIME/article/download/2114/2202/8797>
 - P. 2000. *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, pp.438-440, hlm 36-38
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/29246>
 - Philip. 2009, *Manajemen Pemasaran*, edisi Milinium, Jilid 1, PT. Prehallindo, Jakarta.
<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/784>
 - Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks, hlm 143 <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jimak/article/view/508>
 - , P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (Edisi 13). Pearson.
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://eprints.upjb.ac.id/id/eprint/195/&ved=2ahUKEwjU0cHNsZ6OAxVXzzgGHS8wNZkQFnoECCcQAQ&usg=AOvVaw16pJTPKcsd92ZirJmoggaU>
- Marketing Management*, 15th Edition, Pearson.
https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://students.aiu.edu/submissions/profiles/resources/onlineBook/S3D7W4_Marketing_Management.pdf&ved=2ahUKEwi67JT2-

[Z2OAxWBTGcHHcczHw0QFnoECBcQAQ&usg=AOvVaw1zmjPfqd
mB4n4FKXJfErRf.](https://www.researchgate.net/publication/320444444)

- McLean-Conner, P. (2006). *Customer service: utility style: proven strategies for improving customer service and reducing customer care costs*. PennWell Books.
- Stamatis, D. H. (2015). *Quality assurance: applying methodologies for launching new products, services, and customer satisfaction*. CRC Press.
- Stetson, C. A. (2020). Estudio de mercado y plan de marketing para un centro de capacitación en atención al cliente y calidad de servicio (CCACS) en Posadas Misiones”Estudio de caso (Doctoral dissertation).
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta, hlm 315
<http://repository.stieipwija.ac.id/1185/1/SELVYYA%20JUNITA%20FULL%20DOC.pdf>
- , Fandy. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi*. Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta
- , F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing
<http://ejournal.unikama.ac.id/index.php/mbr/article/view/4723>

JURNAL

- Aristyanto, E., & Putra, A. P. (2021). Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Tarif Premi terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah dengan Minat Berasuransi Syariah Sebagai Variabel Intervening di Perusahaan Asuransi Syariah Cabang Surabaya. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 5(2), 170-184.
- Aristyanto, E., & Putra, A. P. (2021). Pengaruh Religiusitas, Pelayanan dan Tarif Premi terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah dengan Minat Berasuransi Syariah Sebagai Variabel Intervening di Perusahaan Asuransi Syariah Cabang Surabaya. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 5(2), 170-184.
<https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai/article/view/1508>
- Barang PT. Pos Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(1), hlm 86-96.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/4993>

- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (SQ) in Islamic banks: a case study in Kuwait finance house. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1-26. <https://www.academia.edu/download/30469924/10.1.1.201.1893.pdf>
- Pratiwi, Y. A., Sissah, H., & Noor, F. S. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TARIF PREMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH ASURANSI SYARI'AH (Studi Pada PT Asuransi Jiwa Syariah AL-AMIN). *Journal of Student Research*, 1(5), 253-270.
- Yurianto, A. O., & Dewi, R. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 753-761.

THESIS

- Anggraini, M. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).

WEBSITE

- Badan Pusat Statistik Indonesia. (20 Desember 2023). Profil Statistik Kesehatan 2023. Diakses pada 8 Maret 2025, dari <https://www.bps.go.id/id/publication/2023/12/20/feffe5519c812d560bb131ca/profil-statistik-kesehatan-2023.html>
- <http://journal.stieamsir.ac.id/index.php/man/article/view/57>
- <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/29776>
- <https://ejurnal.stietrianandra.ac.id/index.php/jsr/article/view/1719>
- <https://eprints.unm.ac.id/19451/>
- <https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai/article/view/1508>
- https://www.ojk.go.id/Files/201506/1UU402014Perasuransian_1433758676.pdf
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2024), PROFIL KESEHATAN INDONESIA TAHUN 2023 https://kemkes.go.id/app_asset/file_content_download/172231123666a86244b83fd8.51637104.pdf
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Perasuransian. <https://www.researchgate.net/profile/FanisyahFazri/publication/351082887>

[ASPEK HUKUM PELAKSANAAN PERJANJIAN ASURANSI/links/6084051a8ea909241e1f4b04/ASPEK-HUKUM-PELAKSANAAN-PERJANJIAN-ASURANSI](#)

ZAINAL MUTTAQIN. (5 Desember 2023), UU Kesehatan dan Antrean Rawat Inap Pasien BPJS dari <https://www.kompas.id/baca/opini/2023/12/04/uu-kesehatan-dan-antrean-rawat-inap-pasien-bpjs>