

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Hanafi. 2017. *The Level Of Service Quality On Customer Satisfaction Of The Insurance Industries In Indonesia*. American Journal of Applied Sciences.
- Ahmad, dkk. (2015), *Eksperimentasi Model Pembelajaran Problem Based Learning (PBL) dan Kooperatif Tipe Group Investigasi (GI) Pada Materi Peluang Ditinjau Dari Kemandirian Belajar Siswa*. *Jurnal Elektronik Pembelajaran Matematika*. 3(10): 1048-1056
- Akbar, Arifin & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Prioritas PT. AIA Financial cabang Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*: Vol. 3 No. 1.
- Amelia. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Kecelakaan Pada PT. Jasa Raharja (Persero). Vol. 6 No. 1.
- Darmawan. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fahmi Irham, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fakhrudin, Arif. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Umum Pegadaian Godean Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. Vol. 9.
- Firdanila, F. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al-Aqobah Pusri Palembang. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang
- Ghozali, Imam. (2013), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawan, Rully. (2014), *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Surabaya: Refika Aditama
- Jothi, Lenin. 2016. Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Life Insurance Business. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 10 January 2016, Pages: 636-641.
- Kirom Bahrul, 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen : Service Performance And Satisfaction Measurent*. Pustaka Reka Cipta

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Management*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 1. Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Lupoyadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*. Jakarta: Salemba 4.
- Muddawamah, S. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada AJB Bumi Putera 1912 Ciputat. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Neolaka, Amos. (2014), *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Priansa Donni Juni. 2016. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Alfabeta
- Priyatno, Duwi. (2012), *Cara kilat belajar analisis data dengan SPSS 20*. Edisi kesatu. Yogyakarta: ANDI.
- Rahim, Lomi & Gustopo. (2016). Analisis Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah PT. Mandala Multifinance Cabang Banjarmasin. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*. Vol. 2 No. 2.
- Rumiyanti. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Persepektif Ekonomi Islam (Studi Pada Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Pesawaran). Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung
- Sabrina & Djatmiko. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung. *e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.2.
- Sadeghdaghighi dan Chegini. 2016. Analysis Of Services Quality On Customer Satisfaction Using Servqual Model (Study On Ghaem Hospital In Iran). Volume 5, Issue 1, January, 2016.

- Samarasinghe, Thushari, Weerakkodi, Sandaruwan, Rathnayake, Mathotarrachi. (2018). Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction; With Reference To Life Insurance Service In Sri Lanka. IOSR Journal Business and Management (IOSR-JBM). e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668 PP 55-62.
- Siregar, Syofian. (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugianti, I. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Mengajukan Klaim PT. Prudential Life Assurance Cilegon. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Sugiyono. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitaitaif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015), *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumanto. (2014), *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*. Yogyakarta : CAPS (Center Of Academic Publishing Service)
- Sunjoyo, dkk. (2013), *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2016), *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Suryani, A.I. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Suska. Riau

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*.
Yogyakarta: Andi Offset

www.academia.edu, diakses pada 17 Juni 2018

www.bps.go.id, diakses pada 25 Februari 2018

www.carajadikaya.com, diakses pada 23 Maret 2018

www.equity.co.id, diakses pada 20 Februari 2018

www.media.neliti.com, diakses pada 1 April 2018

www.tribunnews.com, diakses pada 17 Juni 2018

Yousuf, Kainat. 2017. The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In
Banking Sector Of Karachi. Vol. XII. No. 1. June 2017.