

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustin (2017). *Studi Kelayakan Bisnis Syariah*.
- Albadr (2014). *Rifqon Ahlissunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajar, Edisi Indonesia*. Titian Hidayah Ilahi.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV. Jejak
- Arief (2020). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Bayumedia Publishing.
- Dewi (2019). *Aspek-aspek hukum dalam perbankan & perasuransian syariah di indonesia*. prenadamedia group.
- Hafihuddin. (2013). *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*. Gema Insani.
- Huda & Martanti (2018). Pengantar manajemen strategik. In *Jayapangus Press Books*.
- Junaedi (2015). *Hukum Asuransi Indonesia*. Sinar Grafika.
- Khatimah (2011). *Penerapan Syariah Islam*. Pustaka Pelajar.
- Moeleong (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosadakarya.
- Muhammad. (2013). *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. PT.Gramedia Pustaka.
- Mulyawan (2016). *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad press.
- Salim. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Konsep dan Aplikasi Dalam ilmu sosial, Keagamaan dan Pendidikan)*. Citapustaka Media.
- Salusu (2006). *Pengambilan Keputusan Strategi Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Grafindo.
- Satori,(2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sellang. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. August, 1–156.
- Shihab. (2015). *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'I Atas Berbagai Persoalan Umat*. Mizan.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono. (2007). *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.

B. Jurnal

- Atmaja (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*. Vol. 2 No.
- Budio (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2(2), 56–72. <https://jurnal.stai-yaptip.ac.id/index.php/menata/article/view/163>
- Hasnih. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Mirai Management*, vol 1 nomo.
- Hidayatina. (2019). Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Pelayanan Nasabah Priority Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe. *JESKape*, vol 2 nomo.
- Lidiyah (2015). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Standar Pelayanan (Studi Kasus Pada Pt. Bank X Di Palembang). *Nurani*, 14(1), 51–72. <https://doi.org/10.19109/nurani.v14i1.101>
- Malwa (2008). Analisis pelayanan klaim meninggal dunia terhadap kepuasan nasabah (ahli waris). *Studia Administrasi*.
- Maulana (2016). Pelaksanaan asuransi kebakaran pada PT. Jasindo Takaful Cabang Pekanbaru. *Jurnal Fakultas Hukum, III Nomor*.
- Meida (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-ekonomika* Vol 5 nomo.
- Nasution (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Nisbah*, volume 1 n.
- Nurhadi. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol 2 no 2. <https://doi.org/10.14421>

- Pontoh(2014). *Kualitas Layanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Manado*. 2(3), 285–297.
- Putri (2020). Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20 no 2. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v20i2.1010>
- Rangkuti(2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rianti. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Ilmu Adminitrasi Negara, Vol 15 nom.*
- Saputra. (2017). Pengaruh Sistem Internal , Kontrol , Audit Internal dan Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kecurangan (FRAUD) perbangkan (Studi Kasus Pada Bank Syariah Anak Perusahaan BUMN di Medan). *Owner Riset & Jurnal Akuntansi*, 1(1), 48–55.
- Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand SetiaBudi Hotel & Apartement. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9 no 2.
- Sholeha. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahass sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi*. 12, 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>
- Sholihin(2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kajian Ekonomi Syariah I, Vol 1 nomo.*
- Sriwidodo (2010). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Ekonomi Dan Kewiraysahaan, Vol 10 nom.*

C. Skripsi

- Eliba & Zulkarnain. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Di Kota Pekanbaru. *Tepak Manajemen Bisnis, IX(3)*, 88–104.
- Frimayasa. (2017). *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. XVII(1), 65–71.

D. Website

<http://www.jasindosyariah.co.id>, diakses pada tanggal 20 maret 2022

E. Wawancara

Wawancara dengan Kepala Kantor Pemasaran Bapak Al Badru,SE, ANZIIF (ASSOC) CIP untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo Syariah 7 maret 2022

Wawancara dengan Koordinator Teknik Ibu Shalesty Oktarenti untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kulaitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo syariah 7 maret 2022

Wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jasondo Syariah Ibu Rani untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kulaitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo syariah 9 maret 2022

Wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jasindo Syariah Ibu Eva untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kulaitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo syariah 11 maret 2022

Wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jasindo Syariah Ibu Dita untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kulaitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo syariah 11 maret 2022

Wawancara dengan nasabah PT. Asuransi Jasindo Syariah Bapak Indra untuk mendapatkan data informasi tentang strategi kualitas pelayanan terhadap nasabah PT. Asuransi Jasindo syariah 14 maret 2022