

DAFTAR PUSTAKA

- Amerinda, Tiara, Universitas Lampung Bandar Lampung. *“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus di Klinik Kecantikan Nadindra Bandar Lampung)”*, tahun 2017.
- Arthesa, Ade dan Handiman, Edia, Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank, Jakarta: PT. Indeks, 2013.
- At-turmuzdi, Imam, Hadits-Hadits Sahih Kepribadian Dan Budi Pekerti Rasulullah, Jakarta: Shahih Bukhori, 2010.
- Darmadi, Manajemen Sumber Daya Manusia Kepala Sekolah Melejitkan Produktivitas, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2010.
- David, Manajemen Strategi Konsep, (Jakarta: Selemba Empat, 2014).
- Eko, Dian Prastyo, “Peranan Pelayanan Prima oleh Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Kediri, 2020).
- Firdausi Saida Nuzula, Zainal Habib, Mundhori, “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung di KSPPS BMT Kemitraan Bojonegoro”, Vol 1 No 1, Juni 2021, 33.
- Handayani, Tati & Anwar, Muhammad Fathoni, Persepsi Masyarakat Terhadap Asuransi Syariah, Vol. 2, Conference on Islamic Management, Accounting, and economics (CIMA), 2019.
- Hasan Ali, marketing Bank Syariah, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010).
- Herdiansyah, Haris, “Metodelogi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial”, Jakarta Selatan: Salemba Humanika, 2015.
- Irawan, Handi, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012.
- Lupiyaodi, Rambat dan A, Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta: Salembah Empat 2014.
- Muhammad Muslehuddin, Menggugat Asuransi Modern, Jakarta: Lentera Basritama, 2010.
- Muri, A. Yusuf, Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan), Jakarta: Kencana, 2017.

- Neni, Hasnunidah, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Ningrum mahasiswi IAIN Ponorogo, tahun 2021 yang berjudul “Strategi Digital Marketing dalam Meningkatkan Nasabah pada Bank Muamalat KC Kediri di Masa Pandemi Covid 19”.
- Moenir, “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, (Jakarta: Bumi Aksara 2016).
- Perwitasari Dwi Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Volume 14 Nomor 2, 2014, 50.
- Ratminto, A & Septi, Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011).
- Ratna, Dra. Suminar Dan Mia Apriliawati, “Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Disemproa SIP TC Paramount Summarecon”, *Jurnal Sekretari*, Vol 4, No 2, 2017.
- Rodoni, Ahmad dan Hamid, Abdul, Lembaga Keuangan Syariah, (Zikrul Hakim: Jakarta, 2013), 93.
- Rozaki, Zuhud, *The Big 4 Life*, Yogyakarta: Elex Media Komputindo, 2011.
- Rusdi, Moh, “Strategi Pemasaran Untuk meningkatkan Jumlah Penjualan”, *Jurnal Study Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6 No. 2, 2019.
- Sartini, “*Strategi Pemasaran Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Produk Asuransi Pendidikan (study Kasus Pada PT.Takaful Keluarga).*” Skripsi Mahasiswi Fakultas Syariah, IAIN Kediri, tahun 2010.
- Sidiq, Umar dan Moh. Miftachul Choiri, *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan Ponorogo*: CV. Nata Karya, 2019.
- Sinambela, “Lijan Poltak Reformasi Pelyanan Public Teori, Kebijakan, Dan Implementasi”, Jakarta: PT Bumi, Aksara 2016.
- Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta: Sinar Grafika 2011.
- Sulaksana, Wildan, *Pengariug Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center*, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Dharma Yogyakarta, 2017).
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Tim LPM (Lembaga Penjaminan Mutu IAIN Kediri), Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Kediri: LPM IAIN Kediri, 2019).

Tjiptono Fandy, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2018).

Triton, *Marketing Strategic* (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2018), 12-15.

Ulfa, Tri Wardani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek, Skripsi, (Medan: UIN Sumatra Utara 2017).

Yunus, Muh Bandu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero), Rayon Makasar, Skripsi Administrasi Negara, (Makasar: Universitas Hasanudin, 2013).

Yupitri Evi, Linda Raina Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi NonMuslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Volume 1 Nomor 1, 2013, 49.

Zevi, Irvan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, "*Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Pada PT. Proderma Sukses Mandiri*", tahun 2018.

Website

<http://www.bumuputera syariah.co.id> diakses pada tanggal 23 Oktober 2022 pada pukul 21.40 WIB.

<https://maps.app.goo.gl/Kd1ppTmqkL4DmFck6>, diakses dari google maps (20 Oktober 2022)

<https://www.bumiputera.co.id><https://www.asuransijiwasraya.co.id><https://www.wanaartalife.co.id>, di akses tanggal 21 Oktober 2022.

Wawancara / Informan:

Weni (Kepala Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera/AJSB), 11 April 2022.

Weni Puji Ruheti (Kepala Bumiputera Syariah cabang kediri), 15 Mei 2023.

Halima (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Siti Khuzaimah (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Sutimah (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Muhammad Saiful (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Nur Kholis (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Ibu Elina, ibu Yamtiah (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Ibu Yusmiati, ibu Indah Dwi Wahyuni (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

ibu Yamtiah (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

ibu Indah Dwi Wahyuni (karyawan Bumiputera Syariah cabang Kediri), 15 Mei 2023.

Ibu Ruhety dan Ibu Puji (nasabah Bumiputera cabang Kediri), 16 Mei 2023.