

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, Ailsa Digna. *Antologi Tafsir*. Palembang: STIQ AL-Lathifiyyah, 2020.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- . *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Balai Pustaka, 2001.
- Bunjamin, Abun. *Seni Memperpanjang Usia*. Purwakarta: Taqaddum, 2015.
- Djiwandodo, Patrisius Istiarto. *Meneliti Itu Tidak Sulit: Metodologi Penelitian Sosial Dan Pendidikan Bahasa*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- Haryono, Budi. *How to Win Customer through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- Hermawan, Iwan. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif Dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Strategi Sukses Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Kasmir. *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Milles dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Miswanto, Agus. *Agama, Keyakinan, Dan Etika*. Magelang: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Studi Islam Universitas Muhammadiyah Magelang, 2012.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Hukum Asuransi Di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2000.
- QS. Al-Maidah (5) : 2
- QS. Al-Baqarah (2) : 280
- Santoso, Joko Dwi. *Top Secret Sales Magic*. Yogyakarta: Smart Pustaka, 2015.
- Suchaeri, Heri. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: Metamograf, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing, 2004.
- Tri, Ryu. *Mengenal Halal Haram Untuk Anak*. Jakarta: Cerdas Interaktif, 2016.
- Usman, Abdul Halim. *Manajemen Strategis Syariah*. Jakarta: Zikrul Hakim, 2015.
- Usman, Rachmadi. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Yusuf, Hendi Suhendi dan Deni K. *Asuransi Tafakul Dan Teoritis Ke Praktik*. Bandung: Mimbar Pustala, 2005.
- Zamzam, H. Fakhry. *Etika Bisnis Islam Seni Berbasis Keberkahan*. Yogyakarta:

Deephublish, 2020.

Affandi, Arif. "Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri." Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2018. <http://etheses.iainkediri.ac.id/677/1/931305213-prabab.pdf>.

Bank Indonesia. "PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR: 13/9/PBI/2011 Tentang Perubahan Atas PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah Dan Unit Usaha Syariah." Accessed March 23, 2021. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/128383/Peraturan BI No. 13-9-PBI-2011.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/128383/Peraturan%20BI%20No.%2013-9-PBI-2011.pdf).

Dewan Syariah Nasional. "Fatwa DSN-MUI No: 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah." Accessed March 23, 2021. [http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/21-Pedoman\\_Asuransi\\_Syariah.pdf](http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/21-Pedoman_Asuransi_Syariah.pdf).

Hasil Wawancara dengan Bapak Khomaidi. *Manajemen Strategis Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri*, 2021.

*Hasil Wawancara Dengan Bapak Mulyanto Salah Satu Nasabah*, 2021.

*Hasil Wawancara Dengan Ibu Ida Sustiani Salah Satu Nasabah*, 2021.

*Hasil Wawancara Dengan Ibu Lilik Asmarini Salah Satu Nasabah*, 2021.

*Hasil Wawancara Dengan Ibu Sulikah Salah Satu Nasabah*, 2021.

*Hasil Wawancara Dengan Ibu Wiwit Wendrayanti Salah Satu Nasabah*, 2021.

KBBI Daring. "MLA: 'Dosa.'" Accessed July 7, 2021. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

———. "MLA: 'Pahala.'" Accessed July 7, 2021. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

———. "MLA: 'Tanggung Jawab.'" Accessed July 7, 2021. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

Krisni, Dina Novita. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2014. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/77/1/PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PENABUNG.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/77/1/PERANAN%20CUSTOMER%20SERVICE%20DALAM%20MENINGKATKAN%20LOYALITAS%20NASABAH%20PENABUNG.pdf).

Ningrum, Ervina. "Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)." UIN Walisongo Semarang, 2016. <https://core.ac.uk/download/pdf/80821144.pdf>.

Otoritas Jasa Keuangan. "Statistik Perasuransian Indonesia 2019." Accessed November 30, 2020. [https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-2019/Statistik Perasuransian Indonesia Tahun 2019.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-2019/Statistik%20Perasuransian%20Indonesia%20Tahun%202019.pdf).

- PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. “Produk-Produk Asuransi.” Accessed November 30, 2020. <http://bumiputerasyariah.co.id/AJBS/>.
- . “Profil Lembaga.” Accessed November 30, 2020. <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/tentang-kami-2/profil-kami/>.
- Rahayu, Ani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Kasus BMT Beringharjo KCP Pare).” Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020. [http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/1/931308415\\_prabab.pdf](http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/1/931308415_prabab.pdf).
- Sahara, Hersintha. “Analisis Strategi Complaint Handling Di BMT Tumang KC Boyolali.” Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6042/1/Hersintha.pdf>.
- Wardani, Herlina Kusuma. “Perilaku Riba Kebiasaan Masyarakat Sesat Tidak Sesuai Prinsip-Prinsip Syariah Islam.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 03 (2017): 153. <https://www.jurnal.stei-ass.ac.id/index.php/jei/article/download/108/96>.
- Wawancara dengan Bapak Khomaidi. *Jumlah Keluhan Nasabah PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri*. Kediri, 2020.
- . *Macam-Macam Penyebab Keluhan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri*. Kediri, 2020.
- . *Penyebab Keluhan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri*. Kediri, 2020.