

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Jayus, J., Erlangga, H., Suryaningsih, E., Sunarsi, D., Maduningtias, L., Manan, A., Aditya Dwiwarman, D., Sobarna, A., & Purwanto, A. (2021). The Effect of Distributive Justice, Procedural Justice and Interactional Justice on Teacher Engagement and Teachers Performance. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 7).
- Akmalia, N., & Perkasa, A. (2022). *Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat*.
- Astuti, S. D., Huda, B., Al, S., & Soem, M. ' . (2020). Pengaruh Service Excellent Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BSM Di Bank Syariah Mandiri KC Jatinangor. In *Jurnal Shidqia Nusantara* (Vol. 1, Issue 1).
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*.
- Dwi, P. :, Subagiyo, T., Fries, M. H., & Salviana, M. (2016). *Hukum Asuransi*.
- Hosseini, M. H., Dehkordi, L. F., Parhizgar, M. M., & Moezzi, H. (2018). Designing the customer (insurers) satisfaction model of the Iranian insurance industry emphasizing Iranian-Islamic characteristics. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 9(2S), 1255. <https://doi.org/10.4314/jfas.v9i2s.843>
- Huda, P. (2020). *Hukum Asuransi Jiwa: Masalah-Masalah Aktual Di Era Distrupsi 4.0*.
- Jaya, I. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. QUADRANT*.
- Kadek Sepiawan, I., & Ayu Wimba, G. (2021). *Pengaruh Service Excellent dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah Kredit PT. Bank Mandiri Cabang Kesiman di Denpasar* (Vol. 1, Issue 1).
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2021). *Principles of Marketing Global Edition*.
- Kotler, P., Keller, K., Chernev, A., Sheth, J., & Shainesh, G. (2022). *Marketing Management*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*.
- Manobe, Y., & Dian Putri Agustina, M. (2022). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi* (Vol. 2, Issue 1).
- Masri, E., Hirwansyah, & Adawiah, R. (2021). *Mengenal dan Memahami Perjanjian Dalam Asuransi Jiwa*.
- Morrison, A. M. (2019). *Marketing and Managing Tourism Destinations*.
- Mursyidah, D. S. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung. In *Journal Management* (Vol. 20, Issue 3).

- Vivi, P. Oktaviana., Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 23(1), 53–62. <https://doi.org/10.37470/1.23.1.177>
- Putra, R. C., & Hidayatulloh, D. S. (2022). *Pengaruh Kegiatan Corporate Social Responsibility Terhadap Citra Perusahaan Pada Auto2000 Asia Afrika Bandung*.
- Ramadhani, T. A., Lubis, F. A., Sumatera, N., Prodi, U. /, & Syariah, A. (2022). *Assyirkah: Islamic Economics & Finacial Journal Analisis Strategi Pemasaran Agen Asuransi Melalui Komunikasi Pemasaran Personal Selling Dalam Penjualan Polis Asuransi pada PT Pudential Syariah Binjai*. <https://doi.org/10.56672/assyirkah.v2i1.29>
- Rizki Agustin, K., Puspitaloka Mahadewi, E., Irfandi, A., Azteria, V., & Esa Unggul Jakarta Indonesia, U. (2022). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Pt. Car Life Insurance During The Covid-19 Pandemic. In *International Journal of Health and Pharmaceutical*. <https://ijhp.net>
- Saeful Zaman, J., Matsny Mardiah, I., Latifah Mubarokiyah, S., & oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen, D. (2021). *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Unit Pengelola Kegiatan (UPK) Galuh Buana Panumbangan Ciamis*. 5(1), 228–248. <https://doi.org/10.37339/jurnal>
- Sani, I., Saskia, S., & Syahyunan, S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 333–346. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.580>
- Setyawati, D., Kusuma, I., & Jodi, W. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Servicescape rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Siloam Bali Pada Pandemi Covid-19)*.
- Siregar, A., & Hastalona, D. (2022). *Sintaksis : Jurnal Ilmiah Pendidikan Kepuasan Konsumen Bromo Kopi Medan Dengan Dimensi Service Excellent, Lokasi Dan Harga Yang Bersaing*.
- Situmorang, M. K. (2021). *MANEGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Medan*. 4(1). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6646>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Suwito, J. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*.

- Syara, A., & Handayani, J. (2020). *Analisis Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan BRI Kantor Cabang Kendal*.
- Tasya Fitrah, A., & Aslami, N. (2022). *Mimbar Kampius: Jurnal Pendidikan dan Agama Islam Peran Agen Dalam Menentukan Perencanaan Pemasaran dan Meningkatkan Minat Nasabah terhadap Produk Asuransi Syariah*. <https://doi.org/10.17467/mk.v21i1.872>
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management*. ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra Gregorius. (2019). *Service, Quality, & Customer Satisfaction*. ANDI.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2016). *Services marketing : people, technology, strategy*.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. H. (2018). *Essentials of services marketing*.
- Yunisyah, N., & Yuliati, A. L. (2017). Pengaruh Servicescape Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Giggle Box Café & Resto Cihampelas Walk Bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*, 11(2), 120–131.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.