

## DAFTAR PUSTAKA

- \_\_\_\_\_, Undang – Undang Republik Indonesia, R. (2014). *NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN* (Vol. 1, Issue 22 Jan).
- Aldira, E. (2020). *Hukum Asuransi*. 1–207.
- Alkhairi, F. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- Aulia, M. (2021). Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 9(2), 155–165.
- Effendi, A. (2016). *Asuransi Syariah di Indonesia*. 3(2).  
<https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i3.299>
- Eid, R., & El-Gohary, H. (2014). Muslim tourist perceived value in the hospitality and tourism industry. *Journal of Travel Research*, 54(6), 774–787.  
<https://doi.org/10.1177/0047287514532367>
- Guntara, D. (2016). Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya. *Justisi Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 29–46.  
<https://doi.org/10.36805/jjih.v1i1.79>
- Heri Sasono, & Paidi WS. (2024). Prospek Industri Asuransi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 146–158.  
<https://doi.org/10.61132/jepi.v2i1.355>
- Hidayat, R., Firmansyah, A., & Maulina, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 41–48.
- Indonesia, R. (2014). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN* (Vol. 1, Issue 22 Jan).
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan pelanggan. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, F. (2017). Peran Kepuasan Nasabah sebagai Mediasi dalam Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*, 12(1), 23–31.
- Kamran-Disfani, O., Mantrala, M. K., Saghiri, S., & Stauffer, J. M. (2017). Customer satisfaction and loyalty in the context of customer experience management. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 39, 264–273.
- Kasmir. (2021). *Manajemen pemasaran*. RajaGrafindo Persada.
- Koeswara, S., & Muslimah, M. (2016). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas

- Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Sinergi*, 20(1), 21. <https://doi.org/10.22441/sinergi.2016.1.004>
- Komaladewi, S. (2021). ANALISIS TINGKAT LOYALITAS NASABAH TERHADAP TABUNGAN DEPOSITO MUDHARABAH PADA BPRS METRO MADANI TULANG BAWANG BARAT. In *Pharmacognosy Magazine* (Vol. 75, Issue 17).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th ed., Global Edition). Pearson.
- Linawati. (2020). Asuransi Syariah Dan Implementasi Asuransi Syariah Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 2 No.1(01), 1–19.
- Makrifah, L., & Trishananto, D. (2021). Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi terhadap Loyalitas. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(1), 92–101.
- Mapuna, H. D. (2019). Asuransi Jiwa Syariah; Konsep dan Sistem Operasionalnya. *Al-Risalah Jurnal Ilmu Syariah Dan Hukum*, 19(1), 159. <https://doi.org/10.24252/al-risalah.v19i1.9976>
- Meesala, A., & Paul, J. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269.
- Mufaozah, Y., Manggabarani, A. S., & Astuti, M. (2023). Analisis Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Nasabah Bancassurance Bank X. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(4), 2823–2834. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i4.1912>
- Nurrahimah, S., Audia, S. R., & Masse, R. A. (2024). Asuransi Syariah di Indonesia. *Al-Fiqh*, 1(3), 119–129. <https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i3.299>
- OCBC. (n.d.). *Pengertian Bancassurance*.
- OJK. (n.d.). *bancassura*.
- Putra, D. A., Marliyah, M., & Yafiz, M. (2021). Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Pembiayaan, Bancassurance Terhadap Laba Dan Dampaknya Pada Kesejahteraan Masyarakat (Studi Kasus Bank Syariah Di Indonesia). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 21. <https://doi.org/10.30829/ajei.v4i1.4085>
- Saputra, A. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 13(2), 88–95.
- Siadari, F. P., & Lutfi, M. (2021). Kepuasan Nasabah sebagai Penentu Loyalitas:

Zalzila Pramesti Nisa, 2025

**ANALISIS PERAN RELATIONSHIP MANAGER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE BANK MUAMALAT INDONESIA TBK. KANTOR CABANG CINERE**

UPN Veteran Jakarta, Ekonomi dan Bisnis, D3 keuangan dan Perbankan

[www.upnvj.ac.id/](http://www.upnvj.ac.id/) - [www.library.upnvj.ac.id/](http://www.library.upnvj.ac.id/) - [www.repository.upnvj.ac.id/](http://www.repository.upnvj.ac.id/)

- Kajian pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(2), 112–120.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>
- Silaban, C. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK BNI (Persero) Tbk. KANTOR CABANG RANTAU PRAPAT*. 7–63. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/18418/1/188320290> - Clara Silaban - Fulltext.pdf
- Silviyanti. (2019). Pengaruh Premi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Asuransi Takaful Keluarga Kota Bengkulu Skripsi. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu Bengkulu*, 8–94.
- Subagiyo, D. T., & Salviana, F. M. (2016). Buku Hukum Asuransi. In *Surabaya : PT Revka Petra Media*. [https://erepository.uwks.ac.id/5191/1/Buku Hukum Asuransi.pdf](https://erepository.uwks.ac.id/5191/1/Buku%20Hukum%20Asuransi.pdf)
- Sugiyono. (2023). Metode Kuantitatif. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).
- Sumiyati. (2017). Praktik Asuransi Dengan Sistem Multi Level Marketing Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 1(2), 206–215. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v1n2.19>
- Supriyanto, A. (2022). *ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG KOTA PASURUAN* (Vol. 33, Issue 1).
- Tanta, F. P., & Hartomo, D. D. (2020). Analisis Efek Bancassurance Pada Efisiensi Dan Profitabilitas Bank Periode 2013-2017. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, 20, 29–40.
- Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- Zahara, N. (2018). *Bancassurance Oleh Asuransi Askrida Syari ' Ah Menurut Konsep Kafā Lah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam - Banda Aceh 2018 M / 1439 H*.