

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust* (Vol. 1). CV. Penerbit Qiara Media.
- Al Idrus, S., & MM, M. A. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Kesepuluh. Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- AYU, S. S. (2022). *PENGARUH PENGETAHUAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PADA NASABAH MEMILIH ASURANSI UNIT SYARIAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM (Studi Kasus Asuransi Syariah Takaful Keluarga Cabang Bengkulu)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG).
- Cahya, A. D., Andrian, R., Ramadhani, R. C., & Dwijayanti, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97). *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*. Vol. 5 No, 1.
- Effendi, A. (2016). Asuransi Syariah Di Indonesia (Studi Tentang Peluang ke Depan Industri Asuransi Syariah). *Wahana Akademika: Jurnal Studi Islam dan Sosial*, 3(2), 71-92.
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek dan psikologi konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy*. Penerbit Qiara Media.
- Firnanti, I. Y. *Pengaruh, Religiusitas, Dan Word Of Mouth (Wom) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Asuransi Unit Syariah Prudential* (Bachelor's thesis, Fakultas ekonomi dan bisnis uin jakarta).
- Hasan, A. (2010). *Marketing dari mulut ke mulut*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Hasibuan, M. S. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara).
- Hery Firmansyah, S. H. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Merek*. MediaPressindo.
- Indonesia, K. B. B. (2008). *Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan), dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>.
- Kania, N., Fauziah, N. E., & Suwarsi, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Konsumen terhadap Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Asuransi Syariah di PT. Prudential Life Assurance Cabang Bandung.
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2005). Kevin Lane Keller-Marketing Management. *Prentice Hall 2011 Singapore*.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Lumempouw, K. K., Mananeke, L., & Tampenawas, J. L. (2019). Pengaruh Premi Asuransi, Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pt. Asuransi Jiwa Sinarmas Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(4).
- Majid, S. A. (2009). *Customer service dalam bisnis jasa transportasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Malik, D. D., & Iriantara, Y. (1994). *Komunikasi persuasif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, A. R. (2019). *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi Jiwa Pada PT. AJB Bumiputera Cabang Medan* (Doctoral dissertation).
- Nasution, M. E. (2010). *Ekonomi Islam: Pengenalan Eksklusif*. Jakarta: Kencana.
- Nasution, U. H., & Shasabila, F. (2020). Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Polis Asuransi Jiwa Pada PT. SinarMas MSIG Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 5(1).
- Nina, R. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- NURUL, H. (2021). *PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PELAYANAN, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET UMRAH (Studi Kasus : Rizkia Tour & Travel Bukittinggi)*.
- Pengkajian, P. (2008). *Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada era media sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sangadji, E. M. Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sanusi, A. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.

- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setiadi, N. J. (2010). *Perilaku Konsumen*, Cetakan 4. *Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana.
- Siburian, T. M., Lubis, N., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 298-308.
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). Metode penelitian sosial kuantitatif.
- Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS.
- Siregar, S. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS.
- Sofyan, I. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Krispy Kreme Di Supermall Ciledug Tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 4, No. 1.
- Subagiyo, D. T., & Salviana, F. M. (2016). *Hukum Asuransi*.
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. Vii*.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Keenam. *Bandung: Alfabeta*.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis & ekonomi*.
- Sultan, A. H. (2017). *Pengaruh Citra Merek Dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Pt. Asuransi Sinarmas Yogyakarta*.
- Sumardy dkk. (2010). *The Power of Word Of Mouth Marketing*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sunardi, S., & Handayani, S. (2013). Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amil zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 4(3).
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. *Center for Academic Publishing Service*.
- Sutisna, P. T. (2001). *Perilaku konsumen & komunikasi pemasaran*. *Bandung: Rosdakarya*.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Widina.

Tika, M. P. (2006). Metodologi riset bisnis.

Tjiptono, F. (2015). Strategi Pemasaran, edisi keempat. *Yogyakarta: CV Andi Offset.*

Zainal, V. R., Djaelani, F., Basalamah, S., Yusran, H. L., & Veithzal, A. P. (2017). *Islamic marketing management/Veithzal Rivai zainal.*