

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku :

- Abu Sinn, Ahmad Ibrahim, *Manajemen Syariah*, RajaGrafindo Persada: Jakarta, 2006.
- Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*, BPFE: Yogyakarta, 2016.
- Anwar Sanusi, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat: Jakarta, 2014.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta: Bandung, 2011.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, CV Penerbit Diponegoro: Bandung, 2010.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 2008.
- Fakultas Agama Islam, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Universitas Islam Riau, 2011.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Andi Offset: Yogyakarta, 2014.
- , *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset: Yogyakarta, 2012.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara: Jakarta, 2009.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta: Jakarta, 2011.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, RajaGrafindo Persada: Jakarta, 2006.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks: Jakarta, 2006.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz and Jacky Mussry. *Pemasaran Jasa*, Erlangga: Jakarta, 2010.
- Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara: Jakarta, 2009.

Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, RajaGrafindo Persada: Yogyakarta, 2006.

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, Graha Ilmu: Yogyakarta, 2010.

Novi Puspitasari, *Manajemen Asuransi Syariah*, UII Press: Yogyakarta, 2015.

PT. Asuransi Takaful Keluarga, *Buku Panduan dan Layanan Representative Office (RO)*, Pekanbaru, 2014.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta, 2013.

Riduwan, *Dasar-dasar Statistik*, Alfabeta: Bandung, 2011.

Siti Najma, *Bisnis Syariah Dari Nol*, Hikmah: Jakarta, 2008.

Sugiyono, *(Metode Penelitian Bisnis) Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, Alfabeta: Bandung, 2008.

Supardi, *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*, Ufuk Press: Jakarta, 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014, *Tentang Usaha Perasuransian*, Bab 1 Pasal 1.

Jurnal :

Wuryanti Koentjoro, *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Polis Asuransi Syariah*, Jurnal Ekonomi, Ekobis, Vol.10, No.2, 375-385, 2009.

Skripsi :

Ade Irma Suryani. S. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Keputusan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru*, Skripsi, UIN SUSKA Riau, 2012.

Ayu Kurnia, *Pengaruh Insentif Terhadap Prestasi Kerja Agen Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru*, Skripsi, FAI. UIR. 2016.

Mifta Hurizki, *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Pertumbuhan Jumlah Premi Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru*, Skripsi, FAI. UIR. 2016.

Nidhar Ramadhani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Memilih Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cimahi*, Skripsi, Universitas Islam Bandung, 2015.

Septika Novita Dewi, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Agen Bergabung dengan PT. Asuransi Syariah Takaful Keluarga RO Riau Agency Pekanbaru*, Skripsi, FAI. UIR. 2016.

Yulia Sulistya Ukiningtyas, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Syariah*, Skripsi, IAIN Walisongo, Semarang, 2008.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau