

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I. dan Sumartana, I.M., 2018, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Denpasar', *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 4(1), pp. 55–61. doi:10.47329/jurnal_mbe.v4i1.305.
- Alfatiyah, R., 2020, 'Analisis Kualitas Pelayanan Parkir Dengan Metode Servqual, Ipa Dan Qfd Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Pt. Securindo Packatama Indonesia', *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri)*, 2(2), p. 105. doi:10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p105-115.
- Alifiarga, H., 2019, 'Penerapan Metode WebQual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet)', *Carbohydrate Polymers*, 6(1), pp. 5–10.
- Amri, H.R., Subagio, R.T. dan Kusnadi, 2020, 'Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen', *Jurnal Sistem Cerdas*, 3, pp. 241–252.
- Asbar, Y. dan Saptari, M.A., 2017, 'Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES', *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), pp. 39–47.
- Astuti, F.W., Riadi, S. dan Kholil, M., 2015, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Di Pt. X Dengan Metode Service Quality', *Jurnal Integrasi Sistem Informasi*, 2 (1)(Jakarta), pp. 28–37.
- Azizah, I.N., Lestari, R.N. dan Purba, H.H., 2018, 'Penerapan Metode Quality Function Deployment dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen pada Industri Komponen Otomotif', *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), p. 127. doi:10.22219/jtiumm.vol19.no2.127-136.
- Badan Pusat Statistik (no date). Available at: <https://www.bps.go.id/> (Accessed: 4 October 2022).
- Basuki, M. *et al.* (2020) 'Perancangan Ulang Alat Perontok Biji Jagung dengan Metode Quality Function Deployment', *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 6(1), pp. 23–30. doi:10.30656/intech.v6i1.2196.
- Budhi, I. gede kt. T.P. dan Sumiari, N.K., 2017, 'Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym', *Sisfotenika*, 7(1), pp. 25–37. doi:10.30700/jst.v7i1.131.
- Cahyani, P.D., 2016, 'Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta', *Esensi*, 6(2), pp. 151–162. doi:10.15408/ess.v6i2.3570.

- Darwin, S. *et al.*, 2014, 'Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), pp. 1–12.
- Devani, V. dan Rizko, R.A., 2016, 'Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)', *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), pp. 24–29.
- Dharmawan, A. dan Wurjaningrum, F., 2016, 'Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya', *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 7(3), pp. 207–224. doi:10.20473/jmtt.v7i3.2712.
- Febriana, N.I., 2016, 'Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung', *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1). doi:10.21274/an.2016.3.1.145-168.
- Firliana, R., Kasih, P. dan Sulastri, H.S., 2016, 'Sistem Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)', *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, pp. 6–7.
- Frieyadie, F. dan Alramuri, D., 2017, 'Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Telkom', *None*, 14(2), pp. 111–116.
- Gunawan, A. dan Sunardi, H., 2016, 'Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh', *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), p. 98066.
- Gusrianty, G., Oktarina, D. dan Kurniawan, W.J., 2019, 'Sistem Pendukung Keputusan Dengan Metode Promethee Untuk Menentukan Kepuasan Pelanggan Penjualan Sepeda Motor Bekas', *Sistemasi*, 8(1), p. 62. doi:10.32520/stmsi.v8i1.419.
- Hakim, A.L., 2017, 'Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada J&T Express (Studi Kasus: J&T Express, Cabang Benowo-Surabaya)', *Jurnal MATRIK*, XVIII(1), pp. 11–20., available at: <http://journal.umg.ac.id/index.php/matriks/article/download/570/475>
- Hendri dan Setiawan, R., 2017, 'Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samudra Bahari Utama', *Agora*, 5(1), pp. 1–8., available at: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/6098>

- Henuk, Y.G. *et al.*, 2020, 'Perencanaan Quality Function Deployment (Qfd) Pada Hotel Everbright Surabaya', *Petra: Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, pp. 15–30., available at: <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/2122/1911>
- Indrajaya, D., 2018, 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index Pada UKM Gallery', *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, 2(3), *Jurnal IKRA-ITH Teknologi*, pp. 1–6., available at: <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/ikraith-teknologi/article/view/325>
- Kusumadewi Purba, R.P. dan Sailan, M.Z., 2020, 'Analisis Kualitas Pelayanan di Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang Menggunakan Metode SERVQUAL', *Jurnal Kesehatan Poltekkes Kemenkes Ri Pangkalpinang*, 8(1), p. 44. doi:10.32922/jkp.v8i1.111.
- Luh, N. dan Telagawathi, W.S., 2020, 'Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan Dan Switching Barrier Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Asuransi di Bali', *Bisma: Jurnal Manajemen*, 6(1), pp. 54–61., available at: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/24404>
- M, A.R.J., Azis, A. dan Rauf, R., 2022, 'SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Asuransi Abstrak', 5(1), pp. 442–449., available at: DOI: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1709>
- Maryani, 2019, 'Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Pt. Asuransi Sinarmas Cabang Palu', *Katalogis: Jurnal Universitas Tadulako*, pp. 1–9., available at: <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/7134>
- Masduki Nizam Fadly, Anjar Wanto, N.H. dan A.P.W., 2015, 'Analisis Metode Promethee Dan Borda Pada Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Rumkit Ptpn IV Laras Simalungun', ISSN : 262, pp. 41–48., available at: <https://ptki.ac.id/jurnal/index.php/readystar/article/view/5>
- Maulana, A.S., 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI', *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), pp. 113–125., available at: <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Eko/article/view/1624>
- Meilanova (no date) *Premi Asuransi Jiwa Tumbuh 7,21 Persen di 2021, Asuransi Umum Malah Koreksi.* Available at: <https://finansial.bisnis.com/read/20220124/215/1492505/premi-asuransi-jiwa-tumbuh-721-persen-di-2021-asuransi-umum-malah-koreksi> (Accessed: 4 October 2022).

- Muhammad Ajib, 2019, *Asuransi: Pengertian, Sejarah, Manfaat dan Dasar Hukum / IAI An Nur Lampung, 2019*. Available at: <https://an-nur.ac.id/asuransi-pengertian-sejarah-manfaat-dan-dasar-hukum/> (Accessed: 5 October 2022).
- Murni, 2019, 'Pengaruh Komitmen, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT.BANK NEGARA INDONESIA (perseo) Tbk Kantor Wilayah Makasar', *Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, available at: https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/16426-Full_Text.pdf* 4(1), p. 6.
- Nasir, M., Surarso, B. dan Vincent, G., 2015, 'Metode Topsis dan Borda dalam Sistem Pendukung Kelompok Seleksi Personil', *no. September* [Preprint], (September). Available at: <https://files.osf.io/v1/resources/axmu4/providers/osfstorage/5f81af531f65a50268ed951f?action=download%5C&direct%5C&version=1#page=138>.
- Nugroho, A. dan Suparto, 2021, 'Analisa Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode QFD Dan CSI Pada Konsumen Gojek Di Surabaya (Studi Kasus: G0-jek di Surabaya)', *Jurnal SENOPATI*, 3, pp. 1–10., available at: <http://ejurnal.itats.ac.id/senopati/article/view/2504>
- Octo Yurianto, A. dan Shinta Dewi, R. 2020, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Semarang)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(X), p. 753., available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/29776>
- Pratiwi, D.D., 2021, 'Integrating Servqual-Kano-QFD for Social Insurance Service Quality Improvement in Surabaya', *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 14(1), p. 50. doi:10.20473/jmtt.v14i1.22677.
- Rahman, A. dan Supomo, H., 2012, 'Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)', *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), pp. G297–G302. Available at: <https://www.neliti.com/id/publications/143992/analisa-kepuasan-pelanggan-pada-pekerjaan-reparasi-kapal-dengan-metode-quality-f>.
- Sepriyanti, M., 2020, 'Penerapan Metode Service Quality (Serqual) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah' *Jurnal Administrasi Nusantara (JAN-Maha)*, available at: <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/276>, 2(2).
- Setiyani, M.S., 2020, 'Analisis Pengaruh Metode Service Quality (Servqual) Dannimportance Performance Analysis (Ipa) Dalam Pengaruh Pemilihan Supplier Terhadap Kepuasan Pegawai Hotel (Studi Kasus Hotel Berbintang Di Kota Yogyakarta)', *sumber: https://dspace.uii.ac.id/123456789/29667*,

pp. 1–9.

Sulistiyowati, R. and Meisiana, D., 2019, 'Evaluasi Kualitas Dan Pengaruh Website Galeri Medika Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Webqual 4.0', *Jurnal Algoritma, Logika dan Komputasi*, 2(2), pp. 170–175. doi:10.30813/j-alu.v2i2.1846.

Syukri dan Ainu, S.H., 2014, 'Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), pp. 103–111. Available at: journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.

Tentang Prudential Indonesia | Prudential Indonesia (no date). Available at: <https://www.prudential.co.id/id/about-prudential-indonesia/> (Accessed: 15 June 2022).

Ulkhag, M.M. dan Br. Barus, M.P., 2017, 'Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera', *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 1(2), p. 61. doi:10.30656/jsmi.v1i2.365.

Wicaksono, A.W., 2013, 'Penerapan Metode QFD Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di SMKN 2 Yogyakarta', p. 185., available at: <https://eprints.uny.ac.id/22079/>

Widaningsih, S., 2017, 'Analisis Perbandingan Metode Fuzzy Tsukamoto, Mamdani dan Sugeno dalam Pengambilan Keputusan Penentuan Jumlah Distribusi Raskin di Bulog Sub. Divisi Regional (Divre) Cianjur', *Infoman's*, 11(1), pp. 51–65. doi:10.33481/infomans.v11i1.21.

Widodo, S.M. dan Sutopo, J., 2018, 'Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan pada E-commerce Model Business to Customer', *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), pp. 38–45., available at: <http://journal.upgris.ac.id/index.php/JIU/article/view/2224>

Winarno, H. dan Absror, 2017, 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering', *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), p. 162. doi:10.30988/jmil.v1i2.38.

Zamroni, A.F., 2017, 'Sistem Pendukung Keputusan Beasiswa Miskin Menggunakan Algoritma Preference Ranking Organization For Enrichment Evaluation (Promethee) & Simple Additive', Available at: <http://repository.unmuhjember.ac.id/588/%0Ahttp://repository.unmuhjember.ac.id/588/1/Jurnal.pdf>.