

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R. (2017). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelaksanaan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada 5 Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung dan Kabupaten Cianjur). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung*.
- Achidah, N., Warso, M. M., & Hasiholan, L. B. (2016). Pengaruh Promosi, Harga, Dan Desain Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Mio Gt (Study Empiris Pada Produk Yamaha Mio Gt Di Weleri-Kendal). *Journal Of Management*.
- Alhaq, d. A. (2020, March 11). *Reliabilitas dan Validitas*. Retrieved from Uji Statistik Halal: <https://ujistatistikhalal.com/blog/reliabilitas-dan-validitas/>
- Allianz-Indonesia. (2020, May 6). *Kenali Istilah-Istilah Asuransi Jiwa Ini agar Berasuransi Lebih Menyenangkan*. Retrieved from Allianz: <https://www.allianz.co.id/explore/kenali-istilah-istilah-asuransi-jiwa-ini-agar-berasuransi-lebih-menyenangkan.html>
- Allianz-Indonesia. (2020, January 13). *Pahami Konsep dan Prinsip-prinsip Asuransi agar Kamu Bisa Menikmati Manfaatnya*. Retrieved from Allianz: <https://www.allianz.co.id/explore/pahami-konsep-dan-prinsip-prinsip-asuransi-agar-kamu-bisa-menikmati-manfaatnya.html>
- Andhika. (2020, July 12). *Koefisien Determinasi dalam Regresi Beserta Pendekatannya*. Retrieved from Ajaib: <https://ajaib.co.id/koefisien-determinasi-dalam-regresi-beserta-pendekatannya/>
- Anindita, H. (2021, January 4). *Brand Image : Pengertian, Manfaat, dan Pentingnya Suatu Brand Image*. Retrieved from Jojonomic: <https://www.jojonomic.com/blog/brand-image-2/>
- Annur, C. M. (2021, May 12). *Perusahaan Asuransi di Indonesia Menurun Drastis pada 2020*. Retrieved from Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/12/perusahaan-asuransi-di-indonesia-menurun-drastis-pada-2020>
- Annur, C. M., & Yudhistira, A. W. (2021, May 12). *Perusahaan Asuransi di Indonesia Menurun Drastis pada 2020*. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/05/12/perusahaan-asuransi-di-indonesia-menurun-drastis-pada-2020#>
- Asura. (2015, November 2). *Sejarah dan Perkembangan Asuransi di Indonesia*. Retrieved from Asura.co.id: <https://www.asura.co.id/blog/sejarah-dan-perkembangan-asuransi-di-indonesia>

- Awabin, S. (2021, May 20). *Penelitian Korelasional: Pengertian, Ciri-ciri, Langkah, dan Contoh*. Retrieved from Deepublish: <https://penerbitdeepublish.com/penelitian-korelasional/>
- Bimo, S. (2013, July 13). *Uji Outer Model Pada PLS-Path Modeling*. Retrieved from Statistik Olah Data: <http://www.statistikolahdata.com/2013/07/uji-outer-model-pada-pls-path-modeling.html>
- Bimo, S. (2018, June 3). *Uji Construct Reliability dan Variance Extracted Pada Model Structural Equation Modeling*. Retrieved from Statistik Olah Data: <http://www.statistikolahdata.com/2018/06/uji-construct-reliability-dan-variance.html>
- Bodroastuti, N. T. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Customer satisfaction Pada PT. Sido Muncul Semarang. *STIE Widya Manggala*.
- Cermati. (2016, April 14). *Asuransi Jiwa: Pengertian dan Manfaat yang Diberikan?* Retrieved from Cermati: <https://www.cermati.com/artikel/asuransi-jiwa-pengertian-dan-manfaat-yang-diberikan>
- Desiyanti, N. L., Sudja, I. N., & Martini, L. K. (2018). Effect of service quality on customer satisfaction, customer delight and customer loyalty (Study on LPD Desa Adat Sembung and LPD Desa Adat Seseh). *International Journal of Contemporary Research and Review*.
- Fauzi, A. (2021, Juni 17). *5 Dimensi Service quality Pelanggan Dalam Bisnis*. Retrieved from Raja Manajemen: <https://www.rajamanajemen.com/5-dimensi-kualitas-kepuasan-pelanggan-dalam-bisnis/>
- Fida, B. A., Ahmed, U., & Al-Balushi, Y. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in islamic banks in the Sultanate of Oman. *Sage Open*.
- Hamid, A. (2018). Penerapan Service quality Guna Memenuhi Customer satisfaction Unisia Transport. *Universitas Islam Indonesia*.
- Hayati, R. (2021, February 17). *Pengertian Skala Likert, Ciri, dan Contohnya*. Retrieved from Penelitian Ilmiah: <https://penelitianilmiah.com/skala-likert/>
- Hermawati, S. (2011). Kesadaran Masyarakat Indonesia Akan Asuransi Jiwa. *Skripsi Program Studi Akuntansi*.
- Hidayat, A. (2018, August 25). *Partial Least Square (PLS), Pengertian, Fungsi, Tujuan, Cara*. Retrieved from Statistikian: <https://www.statistikian.com/2018/08/pengertian-partial-least-square-pls.html>
- Hidayat, A. (2018, August 25). *PLS SEM: Pengukuran Kecocokan Model (Inner dan Outer)*. Retrieved from Statistikian: <https://www.statistikian.com/2018/08/pls-sem-pengukuran-kecocokan-model-inner-dan-outer.html>

- Hussein, S. (2021, November 4). *Uji Hipotesis*. Retrieved from Geospasialis: <https://geospasialis.com/uji-hipotesis/>
- Ilni, W. (2017). PENGARUH SERVICE QUALITY PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus pada Kantor Bersama Samsat Kota Bandung Tengah). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung*.
- Indonesia, R. (1992). *Undang-Undang Nomor 2 Bab I Pasal 1 Ayat 1*. Jakarta: Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
- Junaida, E. (2017). Pengaruh Brand Image (Citra Merek) terhadap Loyalitas Konsumen Produk Oli Pelumas. *JURNAL MANAJEMEN DAN KEUANGAN, VOL. 6, NO. 2*, 801.
- Kalimah, E. N. (2015). Pengaruh keterampilan mengajar guru terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran. *Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Katopo, F. R. (2015). Analisa Pengaruh Individual Factor Terhadap Entrepreneur Motivation Mahasiswa Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra Surabaya. *Agora, 3(1)*, 677-685.
- Konsultan Analisis Data. (2020, September 15). *Melakukan Uji Multikolinearitas dengan SPSS dan Cara Membacanya*. Retrieved from Gama Statistika: <https://gamastatistika.com/2020/09/15/melakukan-uji-multikolinearitas-dengan-spss-dan-cara-membacanya/>
- Kotler, P., & Keller, K. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi kedua belas, Jilid 2*. Jakarta: PT. Index Kelompok Gramedia.
- Kurniawan, K. (2020, December 20). *Mengenal Brand Image*. Retrieved from Projasaweb: <https://projasaweb.com/brand-image/>
- Mai, S., & Cuong, T. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*.
- Maria, R. T. (2017). PENGARUH BRAND IMAGE, BRAND TRUST, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS. *Universitas Negeri Semarang*.
- Marvianto, R. D. (2018, July 10). *Memahami Penggunaan Signifikansi 1-tailed dan 2-tailed*. Retrieved from Semesta Psikometrika: <https://www.semestapsikometrika.com/2018/07/memahami-penggunaan-signifikansi-1-tailed-dan-2-tailed.html>
- Meiryani, D. (2021, August 12). *MEMAHAMI INNER MODEL (MODEL STRUKTURAL) DALAM SMART PLS*. Retrieved from Binus Accounting: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-inner-model-model-struktural-dalam-smart-pls/>

- Mulyono. (2019, December 02). *Analisis Uji Asumsi Klasik*. Retrieved from Binus Univesity Business School: <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-uji-asumsi-klasik/>
- Mushlihin. (2012, September 5). *Pengertian Unit Analisis dalam Penelitian*. Retrieved from Referensi Makalah: <https://www.referensimakalah.com/2012/09/pengertian-unit-analisis-dalam-penelitian.html>
- Nanda. (2021, January 22). *Service quality Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur*. Retrieved from Komerce: <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Ningsih, L. (2020, Agustus 18). *Carut-Marut! Daftar Perusahaan Asuransi RI yang Alami Gagal Bayar*. Retrieved from Warta Ekonomi: <https://www.wartaekonomi.co.id/read299917/carut-marut-daftar-perusahaan-asuransi-ri-yang-alami-gagal-bayar?page=2>
- Olavia, L. (2020, February 18). *Industri Asuransi Tumbuh Positif dan Berdaya Tahan Baik*. Retrieved from Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/600858-ojk-industri-asuransi-tumbuh-positif-dan-berdaya-tahan-baik>
- Panca, R. A. (2017). Pengaruh Service quality dan Kualitas Produk Terhadap Customer satisfaction di Laras Catering Yogyakarta. *Universitas Mercu Buana*.
- Pengabdian, M. T. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Customer satisfaction Dan Komitmen Hubungan Terhadap Ekuitas Merek Bank Syariah. *Universitas Islam Indonesia*.
- Pusparisa, Y. (2021, April 18). *Asuransi Jiwa Dominasi Pendapatan Premi pada Februari 2021*. Retrieved from Katadata: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/04/18/asuransi-jiwa-dominasi-pendapatan-premi-pada-februari-2021>
- Pusparisa, Y., & Bayu, D. J. (2021, April 18). *Asuransi Jiwa Dominasi Pendapatan Premi pada Februari 2021*. Retrieved from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/04/18/asuransi-jiwa-dominasi-pendapatan-premi-pada-februari-2021#>
- Raharja, H. S. (2021, January 26). *Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Penelitian [Rumus Lengkap]*. Retrieved from Statmat: <https://www.statmat.net/uji-validitas-dan-reliabilitas/>
- Rahayu, M. T., & Undang Juju, S. E. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PT. ABI MULYA MANDIRI SUPPLIER ALAT-ALAT KESEHATAN DI KOTA BANDUNG. *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung*.

- Rahmadani, C. A. (2019). Pengaruh Brand Image, Service Quality Dan Trust Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*.
- Rahman, M. D. (2014). Analisis Pengaruh Brand Image (Corporate Image, User Image, and Product Image) Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Sepeda Motor Merek Honda di Jakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi*.
- Rangkuti, F. (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: Erlangga.
- Rianto, M. N. (2012). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-Sem: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*.
- Rita. (2018, March 27). *BRAND IMAGE*. Retrieved from Binus University Business School: <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2018/03/27/brand-image/>
- Rohmat, M. A. (2017). Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen Dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial (Studi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di kota Bandung). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung*.
- Rusmahafi, F. A., & Wulandari, R. (2020). The Effect of Brand Image, Service Quality, and Customer Value on Customer Satisfaction. *Econjournals*.
- Sandi, G. (2021, January 4). *Rendahnya Minat Asuransi Jiwa di Kalangan Masyarakat*. Retrieved from Kumparan: <https://kumparan.com/gio-sandi/rendahnya-minat-asuransi-jiwa-di-kalangan-masyarakat-1uukiPIDKfR/4>
- Sasongko, A. H. (2020, December 29). *METODE PENGUKURAN CUSTOMER SATISFACTION*. Retrieved from Binus University Entrepreneurship Center: <https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). Research methods for business: A skill building approach. *John Wiley & Sons*.
- Selvi Rianti, Z. R. (2019). Service quality Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3*.
- Setyawati, K. E. (2021). PENGARUH CITRA MEREK (BRAND IMAGE) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR. *Universitas Pakuan*, 6.
- Sihombing, H. (2021, February 19). *Fungsi Asuransi secara Primer, Sekunder, dan Khusus*. Retrieved from Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/fungsi-asuransi/>
- Sihombing, H. (2021, April 28). *Jenis-Jenis Asuransi di Indonesia Plus Contohnya [Terlengkap]*. Retrieved from Lifepal: <https://lifepal.co.id/media/jenis-asuransi/>

- Statmat. (2020, April 21). *Ukuran Sampel Penelitian yang Memenuhi Syarat Menurut Para Ahli*. Retrieved from Statmat: <https://www.statmat.net/ukuran-sampel-penelitian/>
- Subaebasni, Risnawaty, H., & Wicaksono, A. A. (2019). Effect of brand image, the quality and price on customer satisfaction and implications for customer loyalty PT Strait Liner Express in Jakarta. *International Review of Management and Marketing*.
- Sujarweni, W. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulanjari, B. (2018). Analisis Pengaruh Kesadaran Harga, Persepsi Nilai, Dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Niat Perilaku Berbelanja Produk Imitasi Di Malioboro. *Master's Thesis, Universitas Islam Indonesia*.
- Syafnidawaty. (2020, October 29). *Penelitian Kuantitatif*. Retrieved from Universitas Raharja: <https://raharja.ac.id/2020/10/29/penelitian-kuantitatif/>
- Tysara, L. (2021, July 27). *6 Tujuan Asuransi Menurut Para Ahli, Pahami Manfaat dan Macamnya*. Retrieved from Liputan6: <https://hot.liputan6.com/read/4616599/6-tujuan-asuransi-menurut-para-ahli-pahami-manfaat-dan-macamnya>
- UNM, H. S. (2021, May 31). *Mengenal Statistik Deskriptif dan Statistik Inferensial, serta Penerapannya Dalam Penelitian!* Retrieved from HMPS Statistika FMIPA UNM: <https://hmpsstatistikafmipaunm.com/2021/05/31/mengenal-statistik-deskriptif-dan-statistik-inferensial-serta-penerapannya-dalam-penelitian/>
- Wahyono, B. (2016, June 4). *Pengertian Brand Image (Citra Merek)*. Retrieved from Pendidikan Ekonomi: <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/11/pengertian-brand-image.html>
- Wahyuni, N. (2014, November 1). *UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS*. Retrieved from Binus University: Quality Management Center: <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/u-j-i-v-a-l-i-d-i-t-a-s-d-a-n-u-j-i-r-e-l-i-a-b-i-l-i-t-a-s/>
- Wijaya, V. (2018). The Impact of Brand Image on Customer Satisfaction: A Study of Maxx Coffee in Surabaya. *Ekonomika'45*.
- You, S. (2021, April 5). *Pengertian Asuransi: Unsur, Fungsi, dan Jenisnya*. Retrieved from Superyou by Sequisonline: <https://superyou.co.id/blog/keuangan/apa-itu-asuransi/>
- Zakky. (2020, February 23). *Pengertian Instrumen Penelitian Menurut Para Ahli dan Secara Umum*. Retrieved from Zona Referensi: <https://www.zonareferensi.com/pengertian-instrumen-penelitian/>