

DAFTAR PUSTAKA

Anugrah, R. (2021). Manajemen Administrasi Polis dalam Proses Underwriting Asuransi Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(2), 100–110.

Asuransi Wahana Tata. (2024). *Tentang perusahaan*. <https://www.aswata.co.id>

Gilaninia, S., Almani, A. M., Pournaserani, A., & Jafari, H. (2016). The impact of customer relationship management (CRM) on customer loyalty: Evidence from the banking sector. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 6(4), 52–59.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.

Kusumadewi, R., Irawan, T., & Akbar, D. (2023). Customer Relationship Management dan Loyalitas Pelanggan Industri Asuransi. *Jurnal Manajemen dan Agribisnis (JMA)*, 20(1), 59–67.

Maklan, S., Peppard, J., & Klaus, P. (2015). Show me the money: Linking customer experience to shareholder value. *Journal of Marketing Management*, 31(5–6), 487–512.

Normayanti, I., & Priyono, E. A. (2024). Identifikasi dan penerapan manajemen risiko pada perusahaan asuransi umum. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 10(2), 556–564.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Industri asuransi Indonesia 2023: Laporan tahunan*. <https://www.ojk.go.id>

Peppers, D., & Rogers, M. (2016). *Managing customer relationships: A strategic framework* (2nd ed.). Wiley.

Pramudyo, H. (2019). Pengaruh *customer relationship management* terhadap loyalitas pelanggan pada industri asuransi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 20(1), 15–26.

Rosari, D. S., & Respati, H. (2022). Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Jasa. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 37(3), 257–274.

Suryani, T. (2015). *Customer relationship management: Strategi membangun loyalitas pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 17(1), 1–12.

Suyanto, A., & Prabowo, E. (2023). Analisis Peran *Underwriting* dalam Menekan Risiko Perusahaan Asuransi Umum. *Jurnal Ilmu Keuangan dan Perbankan*, 12(1), 45–55. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JIK/article/view/13925>

Utami, C. W. (2016). Manajemen hubungan pelanggan untuk mempertahankan

pelanggan industri jasa. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 4(1), 45–54.

Wijaya, T. (2017). Strategi *customer relationship management* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan industri jasa keuangan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(2), 129–136.