

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, A., Suryoko, S., dan Nugraha, H.S. 2013. Pengaruh Premi Asuransi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Asuransi Pendidikan (Studi Kasus pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Kantor Cabang Eksekutif Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
- Amrin, Abdullah. 2006. *Asuransi Syariah: Keberadaannya dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*. Jakarta: IKAPI.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI
- Cook, Curtis W and Hunsaker, Phillip L. 2001. *Management and Organizational Behavior 3 rd edition*. McGraw Hill. New York.
- Darmawi, Herman. 2004. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Djojosoedarso, S. 2003. *Prinsip-Prinsip Manajemen Resiko dan Asuransi*, Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Empat.
- Finnora, Elza. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* Vol. 5. No. 2.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Jakarta: Gramedia.
- Gujarati, D.M. 2008. *Basic Econometrics, Fourth Edition*. New York: McGraw-Hill Book Company
- Gunawan, Adisapitro. 2013. *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama jilid 1. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid II*. Jakarta: Prehalindo.
- Mowen, J.C., dan Minor. 2012, *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi. Kelima. (terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, A. 2009. *Hukum Asuransi Indonesia*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Mulyaningsih, L. A dan Suasana, I. G. A. K, G. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Persahaan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar *Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 5, No. 1.
- Picard. 2005. *Asuransi Dalam Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pratiwi, Ni Putu Lenny dan Seminari, Ni Ketut. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Rahayu, B. S., dan Saryanti, E. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan dan CitraPerusahaan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. *Jurnal Advance*. Vol. 1, No. 2.
- Santoso, Singgih. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sasmita, R., Arifin, Z. dan Sunarti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang *Regional Office*). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 6, No. 1.
- Sembiring, I. J., Suharyono, dan Kusumawati, A. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 15, No. 1
- Setiawan, H., Minarsih, M., dan Fathoni, A. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi

Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses Cabang Ngaliyan).
Journal Of Management, Vol. 2, No.2..

Siahaan, Insa. 2009. *Manajemen Resiko*. Jakarta : Gramedia

Subrata, Agus. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tarif Premi Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Berdikari Insurance. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Esa Unggul Jakarta.

Sudjana. 2008. *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito,

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Supranto, dan Nandan Limakrisna, 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*, Jakarta: Mitra Wacana.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia.

Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat

Wulandari, Siti. 2017. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Asuransi Jiwa. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Volume 6, Nomor 9*

Yuliharto, Dwi Sapto. 2004. Penerapan premium rate asuransi kendaraan bermotor dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah PT Asuransi Jasindo (studi kasus pada kantor cabang Jember). *Tesis*. Universitas Indonesia

Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner. 2009. *Services Marketing*. New York: The Mc.Graw Hill Companies, Inc.