

DAFTAR PUSTAKA

Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.

Jasa Raharja. (2014). Jasa Raharja. Diperoleh 30 Januari 2018, dari <https://www.jasaraharja.co.id/>.

Kotler, and Keller. (2016). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.

Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Lukman, Mediya. (2013). *Badan Layanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1994 Tentang Usaha Perasuransian.

Pasal 243 KUHD.

Tjiptono. (2016). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Setiadi. (2016). *Pengguna Asuransi Di Indonesia*. Diperoleh 30 Januari 2018, dari <https://economy.okezone.com/read/2016/10/17/320/1516835/pengguna-asuransi-di-indonesia>.

Setiyadi. (2017). Kecelakaan Lalu Lintas. Diperoleh 1 Februari 2018, dari <http://www.pikiran-rakyat.com/nasional/2017/12/08/tahun-2035-kecelakaan-lalu-lintas>.



Sigma. (2011). *Asuransi*. Yogyakarta: Andi.

Zeithaml, and Berry. (2016). *Problem and Stratgies in Service Marketing*. New York: The Free Press.

