

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong.2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: University of Missouri.

Barata. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-3. Jakarta: Rajawali Pers.

Cammack. 2011. *Hukum Asuransi*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.

Evangelos. 2010. *Marketing Management*. Bandung: Reflika Aditama.

Griffin. 1996. *Pemasaran Jasa. Prinsip-prinsip Pemasaran*.Jilid 1 dan 2.Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Groonros. 1990. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

<http://www.jasaraharja.co.id/>

Kotler. 2005. *Marketing Management: Skematika Teori dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir.2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Pratomo. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media. Komputindo.

Rangkuti. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Sigma. 2011. *Manajemen Asuransi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supriyanto. 2010. *Strategi Marketing Plus*. Jakarta: Gramedia.

Supranto. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Galia Indonesia.

Tjiptono. 2004. *Kualitas Pelayanan*. Bandung: Mizan Media Utama.

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992. Tentang Usaha Peransuransian.

Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964. Tentang Dana Kecelakaan Wajib Penumpang.



Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964. Tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1958. Tentang Kebijakan Pemerintah.

Zeithaml. 1996. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta. Andi

