

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alma, Buchari. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: University of Missouri.
- The American Marketing Association*
- Darmawi, Herman. (2004). *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Engel, James *et al.* (2013). *Consumer Behaviour*. Mason: Permissions Department, Thomson Bussines and Economics.
- Gitosudarmo, Indriyo. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Penerbit: BPFE-Yogyakarta.
- Griffin, Jill. (2013). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, Ali. (2013). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Jakarta: PT. BukuSeru.
- Ihalauw, John J.O.I dan Prasetijo, Ristiyanti. (2005). *Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Alih Bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H. dan Wright, Lauren K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Christopher H. (2016). *Managing Services: Marketing, Operations, and Human Resources*. London: Prentice Hall International, Inc.
- Salim, Abbas. (2007). *Asuransi dan Manajemen Resiko*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sumarwan, dkk. (2012). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Jakarta: PT. Penerbit IPB Press.
- Sunoyo, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: PT. BukuSeru.

SopiahdanSangadji.(2013). *PerilakuKonsumen*. Yogyakarta: PenerbitAndi.

Stanton, William J. (2012). *PrinsipPemasaran*. AlihBahasa: YohanesLamarto.
Jakarta Erlangga.

UU RI No.2 Tahun 1992 Pasal 1.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. (2008). *Service Marketing*. The McGraw
Hill Companies, Inc.

