

DAFTAR PUSTAKA

- Lupiyoadi dan Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler dan Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2. Edisi 13*. Jakarta: erlangga.
- Hutasoit, 2011. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Playlist Karaoke Keluarga)*
- Irawan. Handi. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo (Gramedia)
- Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) Republik Indonesia Pasal 246 Kitab Tentang Definisi Asuransi
www.jamr.aamai.or.id/index.php/asuransi-manajemen-raticle/diaksetanggal19juli2019
- zeithaml, V. A., Bitner, M.J.,& Gremler,D.D (2006). *Service Marketing (4ed.)*, American New York 10020: McGraw-Hill
- sugiyono, 2016. *Metode penelitian pendidikan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Asra, Abuzar dan Sutomo, Slamet. 2014. *Pengantar Statistik II*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Supranto, 2006. *Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis WEB*

Ghozali, Imam. 2011. "*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*".
Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sudjana. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Peneliti*. Bandung
: Tarsito