

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2009.
- [2] P. Kotler dan K. L. Keller, *Marketing Management*, edisi 14, Jakarta: Erlangga, 2012.
- [3] C. Lovelock dan L. K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- [4] Z. Farodois, *Buku Pintar Asuransi*, edisi 1, Yogyakarta: Laksana, 2013.
- [5] A. A. Silondae dan W. B. Ilyas, *Pokok-Pokok Hukum Bisnis*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2011.
- [6] T. Gunara dan U. H. Sudiby, *Marketing Muhammad*, Bandung: Takbir Publishing House, 2006.
- [7] P. Kotler dan G. Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.
- [8] S. A. Natorajo, *Elemen-Elemen Pemasaran*, edisi 3, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- [9] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008.
- [10] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, edisi 3, Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- [11] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2007.
- [12] R. T. Ratnasari dan M. H. Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- [13] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Gramedia Cawang, 2014.
- [14] F. Tjiptono dan G. Chandra, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi, 2012.
- [15] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran*, edisi 13, Jakarta: Prehallindo, 2009.
- [16] P. Kotler dan K. L. Keller, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, Jakarta: Indeks, 2007.
- [17] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, edisi 3., Yogyakarta: Andi Offset, 2008.

- [18] Jumiran, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Allianz Life Indonesia)," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 8, no. 16, pp. 1-14, 2012.
- [19] Ariyanti dan Nurmalasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kalimantan," *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, vol. XI, no. 2, pp. 112-125, September 2015.
- [20] Markoni, "Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan," *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, pp. 59-70, November 2011.
- [21] Y. Sari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PT. PUSRI Palembang PPD Lampung," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. I, no. 2, pp. 196-208, Oktober 2016.
- [22] A. S. G. Tokan, A. L. Tumbel dan F. Roring, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar (Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado)," *Jurnal EMBA*, vol. 4, no. 5, pp. 303-408, September 2014.
- [23] Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- [24] H. Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2009.