

DAFTAR PUSTAKA

- A, Aziz Alimul Hidayat, 2008. Metode Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data. Jakarta : Salemba Medika.
- Arikunto, S., 2007, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi VI., Rineka Apta, Jakarta.
- Ali, Hasan. 2009. Marketing. Jakarta : Media Presindo
- Anwar, Prabu Mangkunegara, (2002), Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung
- Baduara, Sotar dan Sirait, Sabar Martin 2006. Salesmanship, Ilmu dan Seni Menjadi Penjualan Yang Sukses. Edisi Ke Empat. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bambang, Supomo dan Nur Indriantoro, 2002, Metodologi Penelitian Bisnis, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Basu, Swastha. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty.
- Bhaskara¹, Satriyo U.P. Silvy L. Mandey² Olivia Nelwan (Jurnal EMBA 99 Vol.2 No.1 Maret 2014, Hal. 99-110 ISSN 2303-1174)
- Caroline, Muthoni Muchinadan Barrack Okello (*International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* May 2016, Vol. 6, No. 5 ISSN: 2222-6990)
- Christopher, H. Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua, Jakarta; INDEKS
- Engel, James et al. 2006. Consumer Behaviour. Mason: Permissions Department, Thomson Business and Economics
- Euphemia F.T. Yuen *The effect of retail service quality and product quality on customer loyalty Received (in revised form): 21 st June 2010 Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management* (2010) 17, 222–240. doi: 10.1057/dbm.2010.13; published online 4 October 2010
- Fandy, Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta : CV. Andi
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP

- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: ALFABETHA
- Kabu Khadka & Soniya Maharjan, 2017. *Customer Satisfaction And Customer Loyalty Case Trivsel Städtjänster (Trivsel siivouspalvelut) Centria University of Applied Sciences Pietarsaari Degree programme Degree Program in Business Management*
- Kotler, Philip dan A.B. Susanto, 2007, *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Alih Bahasa oleh Ancella Anitawati dan Hermawan, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran 1 dan 2*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi 13 Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). "*The marketing aspects of service quality*" in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.). *Emerging perspectives on services marketing: American Marketing Association Chicago*.
- Mohammad,Rizan (Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) | Vol. 4, No. 1, 2013) "Pengaruh Kualitas Produk Dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus PT. SIBK).
- Mowendan Minor. 2012, *Perilaku Konsumen Jilid 1*, Edisi. Kelima (terjemahan), Erlangga, Jakarta
- Michael Tumbelaka dan Sjendry Loindong (Jurnal EMBA 1239 Vol.2 No.2 Juni 2014, Hal. 1239-1250 ISSN 2303-1174)
- Nickels William G., McHugh James M., McHugh Susan M. 2001. *Understanding Business*. 4th Edition. USA : McGraw Hill Comp. Inc.
- Nugroho J. Setiadi, SE., MM. 2008. *PerilakuKonsumen :Konsep dan Impilikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta :Kencana
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Statistik Perusahaan Asuransi (sepanjang 2014 – 2017)*. www.ojk.go.id.
- Pahlevi, Syah Rizhal dan Rachmi, Asminah.(Jurnal Aplikasi Bisnis E-ISSN : 2407-5523 ISSN : 2407-3741).

Palupi, Diah P. 2005. Potret Loyalitas Konsumen 2005. Swa 02/XXI/19. Januari-Februari. Jakarta.

_____. *Principles and practice of management in insurance and other financial*, study course 935, the chartered insurance institute publishing division, 2001

Rani Rahmayani (Jurnal J-Ika Jurnal J-IKA Vo. 4 No1. 2017)

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 2 Th. 1992. Tentang Usaha Perasuransian.

Saladin, Djaslim, 2003, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya

Singarimbun, Masridan Sofian Effendi, Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES, 2008.

Sixtus Momanyi Ondieki, Dr. Walter Bichang'a Okibo², Dr. Andrew Nyang'au³, Philemon Ogola Obenge⁴ Wesonga Justus Nyongesa⁵ Dennis Nyamasege⁶ *Effects of Direct Selling Strategy on Customer Loyalty by Commercial Banks in Kisii County. Internasional Journal Of Business and Social Science*. Vol. 5 No.3 march 2014

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Sulastiyono, Agus. (2011). Fitzsimmons – Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Alfabeta, CV.

Sutisna, 2013, Prilaku Konsumen dan komunikasi Pemasaran, Edisi kedua, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Tapan Panda, 2013. *Effects of Service Quality and Salesperson Characteristics on Consumer Trust and Relationship Commitment: An Empirical Study on Insurance Buyers in India Article in Vision-The Journal of Business Perspective · December 2013 O.P. Jindal Global University*

Tjiptono, Fandy. 2010, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

Zeithaml, VA. Bitner MJ. 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm. 3rd Edition. Boston : McGraw Hill/Irwin*