

DAFTAR PUSTAKA

- Aju, Ida. 2009. Pengaruh Kinerja Produk, Pelayanan Dan Sumberdaya Manusia Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan PT Asuransi Jiwasraya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis |Ekuitas* Vol.13 No. 2 2009:177-201.
- Darwin, Steven. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran | Vol. 2, No. 1*
- Ayani, Dwi. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Konsumen. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi | Vol. 17 No.2.*
- Selvi, Normasari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Padatamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang) *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2.*
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 edisi 13.*(Alih bahasa Bob Sabran,M.M). Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 2 edisi 13.*(Alih bahasa Bob Sabran,M.M). Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 1.* PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Jilid 2.* PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si. dan Dr. Sopiah, M.M., M.Pd. 2013. Prilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Andi.Yogyakarta.

Sugiyono. 2009. Statistik untuk Penelitian, Cetakan ke dua puluh satu, Alfabeta, Bandung.

Sutisna. 2001. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Gramedia Book Store Bandar Lampung.

Lopiyoadi, Rambat dan Ridho Bramulya Ikhsan. 2015. Praktikum Metode Riset Bisnis. Salemba Empat. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Andi Offset. Yogyakarta.

Trihendradi, C. 2012. Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik. Andi Offset. Yogyakarta.