

DAFTAR PUSTAKA

Kotler Philip , dan Gary Amstrong. 2012 . *Principles Of Marketing*, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education.

_____, Philip dan Keller. (2012). *Marketing Management. Fourteenth Global Edition*. Pearson Education .

Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2010. *Principles of Marketing (Edisi 13)*. United States of America: Pearson.

Husein, Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lovelock Christoper, Jochen Wirtz dan Jacky Mussry 2012, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1 Edisi ke Tujuh*, Jakarta : Erlangga

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011, *Service, Quality & Satisfaction* edisi 3, Jakarta : Andi

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2012, *Service Management Meningkatkan Layanan Prima*, Jakarta : Andi

Dr.C.S.Hutasoit, Dipl.Is, M.M,M.Si. 2011, *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*,Magnascript Publishing

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Jurnal

I-Ming Wang . 2011 *The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction : The Example of CJCU Liblary*

Haemoon Oh . 2010 *Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer value: A Holistic Perspective.*

Website

www.jasindo.co.id

www.starjasindo.com

www.swa.co.id

<http://www.okezine.com/tag/majalah-asuransi/>

<http://www.foruminvestorindonesia.com/tag/majalah-investor-indonesia/>

Majalah

Infobank, Edisi September 2011, *Rating 133 BUMN*. Jakarta :PT.

Supra Primatama Nusantara

Investor, Edisi Januari 2012, *50 Reksadana Terbaik*. Jakarta : Globe

Media Group

Swa Majalah, Edisi Oktober 2012, *Rahasia Adira Semakin Banyak*

Penghargaan : PT Grafiti Pers

Pramestyo Achmad Septian, 2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TERTANGGUNG PT. ASURANSI JASA INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu