

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip.2000. Marketing Manajemen. Printice Hall Inc. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dkk. Prenhallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. dalam Tjiptono. 2000. *“Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research”*. Journal of Marketing, Vol. 58. Januari, h.111-124.
- Stanton, William J. 2001. Prinsip Pemasaran. Alih Bahasa Sadu Sundaru. Jilid II. Edisi 7. Cetakan Kedua. Penerbit PT.Erlangga. Jakarta.
- Sudjana. 2000. Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II. Edisi Baru. Tarsito Bandung.
- Swasta DH., Basu.2000. Asas-asas Marketing. Penerbit. Liberty. Bandung.
- . 2002. Asas-asas Marketing. Edisi Ketiga. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2000. Pemasaran Jasa. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- . 2001. Manajemen Jasa. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- UU No.2 Tahun 1992, tentang: *Asuransi*. Pasal (1) Ayat (1).