

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansi, Lizar 2012, *Pemasaran Jasa Finansial*, Salemba Empat, Jakarta.
- Apriliani, Fitri 2014, Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Jaya, *Skripsi*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Danarti, Dessy 2011, *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan Nyaman*, G-Media, Jakarta
- Faradois, Zian 2013, *Buku Pintar Asuransi*, Edisi ke 1, : Laksana, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Edisi ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, Hani 2012, *Managemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE Yogyakarta.
- Hurriyati, Ratih 2011, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. ALFABETHA, Bandung.
- Imasari, Kartika dan Nursalin, Kezia 2011, Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. BCA Tbk. *Jurnal Ekonomi*, Vol. 10, No.3, Hal. 183-192, Surakarta.
- Iriani, Setyo 2011, Strategi Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bank BNI Dan BCA Jawa Timur, *Jurnal*, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya.
- Karneli, Okta 2017, Pengaruh Sales Promotion Dan Service Quality Terhadap minat Beli Konsumen Fast Food Pada KFC Metropolitan City Pekanbaru, *Jurnal*, Universitas Riau, Pekanbaru-Riau.
- Kotler, Philip 2011, *Manajemen Pemasaran di Indonesia Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary 2012, *Marketing Management, 13th edition*. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip. dan Armstrong, Gary 2014, *Principle Of Marketing, 15th edition*. Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Phillip dan Armstrong, Gary 2015, *Marketing: An Introduction. Twelfth Edition*. Pearson Education Limited, Edinburgh Gate.

- Kotler, Phillip dan Keller 2012, *Management Pemasaran*. Edisi 12, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Keller 2013, *Management Pemasaran*. Edisi 13, Erlangga, Jakarta.
- Larasati, Dwi dan Hasbi, Imanuddin 2016, Pengaruh Program Telkomsel Poin Sebagai Pelaksana Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel Di Kota Bandung, *Jurnal* Vol. 3, No. 3, Fakultas Komunikasi Bisnis, Universitas Telkom, Bandung.
- Mokodongan, Asminar 2012, Analisa Penerapan Program Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pelanggan di Swiss BelHotel Maleosan Manado, *Skripsi*, Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Muhammad, Abdulkadir 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Edisi 5, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ndolu, David dan Priyandani, Rika 2012, Pengaruh Perilaku Pembelian Konsumen Terhadap Penambahan Fasilitas Asuransi Dan Undian Berhadiah Pada Taplus BNI, *Tesis*, Magister Manajemen Jurusan Perbankan Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Oesman 2012. *Sukses Mengelola Marketing Mix, CRM, Customer Value, dan Customer Dependency*, : Alfabeta, Bandung.
- Oliver, Jason 2015, "The consumer's perspective on evaluating products: service is the key", *Journal of Services Marketing*, Vol. 29 Iss 3 pp. 200 – 210, California
- Omotayo, O. 2011, Sales Promotion and Consumer Loyalty, *Thesis*, A Study In the of Nigerian Tecommunication Industry, Nigerian.
- Sadewi, L Bher 2012, Pengaruh Undian Berhadiah Tabungan Simpedes Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Solo Kertasura, *Jurnal*, Universitas Kristen Satya Wacana, Surakarta.
- Saliman, Abdul, 2014, *Hukum Bisnis untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus*, Kencana, Jakarta
- Sanusi, Anwar 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Simamora, Henry 2012, *Akuntansi Management*. Vol 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Suharno. 2011. *Marketing in Practice*. edisi pertama, : Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sutomo 2015, *Persepsi dan Kesadaran Berasuransi Dana Pendidikan Syariah*, SainfikaIslamica, Jakarta.
- Swastha, Basu Dan Handoko, Hani 2011, *Managemen Pemasaran –Analisa perilaku konsumen*, BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy2011,*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2, Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husain 2013, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Rajawali Pers, Jakarta.