

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, Buchari. 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi Revisi, Bandung: CV. Alfabeta
- Anonim, <https://tulungagungkab.bps.go.id>. Diakses pada tanggal 7 Juni 2017. Jam 11.30
- Arikunto, Suharsimi. 2000, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2002, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul jannah. 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada
- Bumiputera, <http://www.bumiputera.com>, Akses 2 Mei 2017. Jam 9.37
- Christopher H. Lovelock & Lauren K. Wright. 2002, *Principles of Service Marketing and Management*, New Jersey
- Darjat Sudrajat, *Model Pengembangan Produk Jasa Baru Pada Perusahaan Jasa Logistik*, Jurnal: Vol. 4 No. 1 Mei 2013
- Darmawi, Herman. 2006, *Manajemen Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Deliarnov. 2005, *Perkembangan Pemikiran Ekonomi*, Jakarta: PT. RajaGavindo Persada
- Departemen Agama, *Al-Quran dan Tarjamah*. Tri Karya, Surabaya, 2004
- Drs Djaslim Saladin. 2004, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- Fajar, Laksana. 2008, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro
- Hasan, Iqbal. 2004, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Helmi, Situmorang Syafrizal. 2010, *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Medan: USU Press
- <https://mediaasuransinews.co.id/2016/12/13/insurance-outlook-2017>. Diakses 21 Mei 2017. Jam 9.30
- <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> (di akses 16 juni 2017 12.10 WIB)

- Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. 2003, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Irawan, Basu, Swastha DH. 2008, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedua, Cetakan Ke-tigabelas, Yogyakarta: Liberty Offset
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Lupiyoadi & Hamdani. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Kementrian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya. 2000, Surabaya: CV Penerbit Fajar Mulya
- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta : Erlangga
- Kotler dan Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid*, Jakarta: Erlangga
- Kotler & Keller. 2012, *Marketing Management Edisi 14*, Person education
- Kotler dan Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Edisi ke 13, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2004, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta: PT Indeks
- M.P, Ir. Agustina Shinta. 2011, *Manajemen Pemasaran*, Malang: Tim UB Press
- Maritha, Elifni. 2014. *Analisis Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PTJNE Surabaya*, Jurnal : Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 9
- Margono. 2004, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Mardalis. 2008, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara
- Megawati, Lilik. 2013, *Analisis bauran pemasaran jasa untuk merancang strategi pemasaran pada travel Kurnia* , Jurnal : Manajemen
- Mursid. 2003, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Philip Kotler & Keller. 2009, *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: PT. Penerbit Erlangga
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat

- Retno, Dewanti. 2008, *Kewirausahaan*, Jakarta: Mitra Wacana Media
- Rewold, Steward H. 2005, *Strategi Promosi Pemasaran*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Ririn, Ratnasari Tri dan Mastuti H. Aksa. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa*,
Bogor: Ghalia Indonesia
- Santoso, Singgih. 2002, *SPSS Versi 11.5 Cetakan Kedua*, Jakarta: Gramedia
- Sarwono, Jonathan. 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan
Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Siregar, Syofian. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana
- Situmorang, Syafizal Helmi. 2010, *Analisis Data*, Medan: USU Press
- Sugiyono. 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- . 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung:
Alfabeta
- . 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D*, Bandung:
Alfabeta
- . 2012, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. 2004, *Statistika Dasar*, Jakarta: Salemba Empat
- Sujianto, Agus Eko. 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, Jakarta:Prestasi
Pustaka
- Suryabrata, Sumadi. 2008, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Suyanto, M. 2007, *Strategi Management*, Yogyakarta: CV Andi Offset
- Suryani, 2013. *Analisis faktor bauran pemasaran yang mempengaruhi kepuasan
nasabah sehingga tercipta word of mouth positif di PT Bank Muamalat
Indonesia, TBK Cabang Medan*, Jurnal: Vol. 7, No. 1, Juni
- Syakir, Muhammad, 2005, *Asuransi Syariah: Konsep dan Sistem Operasional*,
Jakarta:Gema Insani
- Tjiptono, Fandy. 2005, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: CV
Andi Offset
- , Fandy. 2005, *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama, Malang: Bayu Media
Publishing
- , Fandy. 2006, *Manajemen Jasa*, Edisi pertama, Yogyakarta: ANDI
- Tim Reality. *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia Dilengkapi Ejaan Yang Benar*,

Jakarta: PT. Reality Publisher

Wahyudi, Tri. 2013, *Analisis Pengaruh Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor*, Jurnal : ELKHA Vol.4, No 2, Oktober

Wawancara dengan Bapak Ja'far tanggal 07 Juni 2017 di Kantor Bumiputera
1912 Syariah Cabang Tulungagung

Yazid. 2001, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi Ekonom*, Yogyakarta :
FE – UII

Zeitham & Bitner. 2000, *Services marketing*, New York: McGraw-Hill