

DAFTAR PUSTAKA

- Alma. Buchari. (2016). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta-Bandung
- Dharmmesta. Besu Swasta ; Handoko. Hani 2020, Manajemen pemasaran Analisis Perilaku Konsumen.BPFE-YOGYAKARTA.
- Djamahuri. 2011. Sistem pendidikan, penelitian dan pengembangan keagenan AJB Bumiputera 1912. Sistem diklat dan pengembangan keagenan.
- Suryonto. Danang. 2012, Dasar-dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kusus). CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Stanton, W.J. 2013. Prinsip - Prinsip Pemasaran. Jilid II. Edisi Ketujuh. Erlangga, Jakarta.
- Gitossudarmo. Indriyo, 2017, Manajemen Pemasaran. BPFE-YOGYAKARTA.
- zeithaml ; Bitner dalam Daryanto (2011:236). Pemasaran jasa. <http://eprints.polsri.ac.id/2382/3/BAB%20II.pdf> Diakses Tanggal 12 Juli 2021
- Kotler ; Asmtrong, dalam Priansa 2017;4, Pengertian Manjeman Pemasaran. http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id/566/3/Bab_2_watermark.pdf Diakses Tanggal 10 Juni 2021.
- Kotler, Amstrong. 2017. Bauran pemasaran. http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id/566/3/Bab%202_watermark.pdf, Diakses Tanggal 11 Juli 2021
- Kotler ; Amstrong (2012:223). Karakteristik Jasa. <http://repository.unpas.ac.id/11812/6/BAB%20II.pdf> Diakses Tanggal 12 Juli 2021
- Sumarni (dalam Sunyoto, 2014:221). Pengertan Manajemen Pemasaran. http://repository.stiewidyagamalumajang.ac.id/566/3/Bab_2_watermark.pdf Diakses Tanggal 11 Juli 2021
- Latumaerissa, 2011. Pengertian Asuransi. <http://repository.ekuitas.ac.id/bitstream/handle/123456789/145/BAB%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y> Diakses Tanggal 9 Juni 2021
- Suryani, 2012, januari 1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pt..Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru. http://repository.uin-suska.ac.id/1549/1/2012_2012167MEN.pdf Diakses Tanggal 09 Juni 2021

- Oktafian; P.Sigit, 2014. Pengertian Kualitas Pelayanan.
<https://mnjmnsumberdayamania.blogspot.com/2019/06/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html?m=1> Diakses Tanggal 09 Juni 2021.
- Nikmah, (2013). Pengertian Kualitas Pelayanan.
<https://mnjmnsumberdayamania.blogspot.com/2019/06/pengertian-kualitas-pelayanan-menurut-para-ahli.html?m=1> Diakses Tanggal 9 Juli 2021
- Parasuraman. 2013.14 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan dengan “RATER”.
<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/11565/05%20BAB%20II%20LANDASAN%20TEORI.pdf?sequence=5&isAllowed=yq>
 Diakses Tanggal 10 Juni 2021
- Mulyadi, 2013. Pengertian Prosedur.
<http://eprints.polsri.ac.id/2979/3/BAB%20II.pdf> Diakses Tanggal 10 Juni 2021.
- Mulyadi, 2013. Manfaat Prosedur.
<https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1306013068-3-BAB%20II.pdf>
 Diakses Tanggal 10 Juni 2021
- Danarti. Dessy, 2011. Pengertian Asuransi.
<http://eprints.perbanas.ac.id/2348/4/BAB%20II.pdf> Diakses Tanggal 11 Juni 2021
- Pamjaki, 2014. Pengertian Klaim.
<http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/22297/6.%20BAB%20II.pdf?sequence=6&isAllowed=y> Diakses Tanggal 11 juli 2021
- Hendri Deni. 23 Apri 2021. Kepala Cabang Korporasi AJB Bumiputera 1912 Jambi. Sistem pelayanan.
- Royles Toni. 21, April 2021. Tenaga Teknik Auktoria . Data Prosedur Klaim

