

DAFTAR PUSTAKA

A Hasyim Ali, Drs., Agustinus Subekti, Drs., Wardana, Drs., Kamus Ansuransi, Jakarta, Bumi Aksara, 1996

Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT GramediaPustaka Utama, 2005

Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi pelayanan publik*, Jakarta : Bumi Aksara, 2011

Ratminto dan Atik septiwinarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta,mPustaka Pelajar, 2009