

DAFTAR PUSTAKA

- Department of Economic and Social Affairs, United Nations Population Division (UNPD). 2010. Available on-line at : <http://esa.un.org/unpp/> (30 November 2012).*
- Dharmmesta, B.S. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual sebagai Panduan bagi Peneliti". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 14 (3): 73-38.
- Eko Y. Sedane. 2012 <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/membangun-kesadaran-masyarakat-untuk-berasuransi-dalam-upaya-menciptakan-masyarakat-mandiri-dan-sejahtera-478552.html> (19/10/2012).
- Ferdinand, A .2006. *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Griffin, J. 2005. *Customer Loyalty: Menunbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*" Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: PT. Erlangga.
- <http://dahlanforum.wordpress.com/2008/04/17/pengertian-kompetensi/> (18/01/2013).
- <http://hendryza.wordpress.com/2009/01/28/nilai-pelanggan/> (18/01/2013)
<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2008/11/kamus-kompetensi-sp-sp.pdf> (27/01/2013).
- <http://www.docstoc.com/docs/121659185/Statistik-Daerah-Kota-Palembang-2010> (18/01/2013).
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis* Edisi Pertama Cetakan Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Kotler Philip & Armstrong. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid 2 Edisi 12. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P. 2006. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 96 Edition. New Jersey: Printice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, et al. 2010. *Marketing 3.0*. Erlangga. Jakarta.

Putri Prameswari, Nanda. 2011. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Asuransi Prudential Di Kota Semarang*. (<http://eprints.undip.ac.id/30940/1/Skripsi015.pdf>). Diakses pada tanggal 14 desember 2012.

Rentz, et al.2002. "A Measurent of Selling Skill : Scale Development and Validation". *Journal of Personal Selling and Sales Management*, Vol. XXII(1), Winter : 13-21.

Sanusi Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta Selatan.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. ALFABETA. Bandung.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. ANDI. Yogyakarta
Suryani' T' 1997 -" Kesetian Pelanggan: Konsep dan Implikasinya".
Ventura,Vol. I (1): 2g- 32.

Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy*. ANDI. Yogyakarta.

Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Kualitas Jasa: Teori dan Praktik*
Yogyakarta: Andi Offset.

Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk skripsi dan Tesis Bisnis* Edisi :
Kedua. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.

www.topbrand-award.com/article/brand-diagnostic-dan-hasil-pengukuran-top-brand-index-undefined-analisis-pada-industri-asuransi-jiwa.html