

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2012. Pendapatan Industri Asuransi Jiwa Capai Rp 110,61 T. *Berita Satu (online)*. Terbit 9 Maret 2012. (www.beritasatu.com). Diakses 18 September 2017.
- Afif Gifano. 2012. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Skripsi*. Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Universitas Indonesia. Depok.
- Bony Yosua Setyaleksana, Suharyono dan Edy Yulianto. 2017. Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan GraPari Telkomsel di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Malang.
- Hendra Gunawan. 2014. Nasabah Asuransi Jiwa Melonjak 92,5 Persen. *Tribunbisnis (online)*. Terbit 13 Maret 2014. (www.tribunnews.com). Diakses 19 September 2017.
- Imam Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariat*. Edisi 8. Universitas Diponegoro. Semarang.
- I Fauzan. 2015. Hadapi MEA, Perusahaan Asuransi Tingkatkan Pelayanan. *Koran Sindo (online)*. Terbit 2 Januari 2015. (ekbis.sindonews.com). Diakses 18 September 2017.
- Kuncoro Mudrajat. 2014. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi 4. Erlangga. Jakarta.
- Lidya Julita Sembiring. 2017. Prasangka Buruk Nasabah Menjadi Kendala Pertumbuhan Asuransi Jiwa. *Okezonefinance*. Terbit 20 Maret 2017. (economy.okezone.com). Diakses 18 September 2017.
- Mohammad Ali. 2014. *Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nidia Zuraya. 2016. *OJK*: Lemahnya Edukasi Hambat Penetrasi Industri Asuransi. *Koran Republika (online)*. Terbit 23 November 2016 (republika.co.id) diakses 18 September 2017.
- Novianti. 2017. *Pengertian dan Jumlah Penduduk di Indonesia*. (www.bagi-in.com). diakses 18 September 2017.

- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall. New Jersey.
- R. Ratna Purnama. 2014. Kesadaran Berasuransi Indonesia Masih Rendah. *Koran Sindo (online)*. Terbit 9 November 2014. (ekbis.sindonews.com). diakses 18 September 2017.
- Reuters. 2016. Agen Asuransi Dibenci Tapi Membantu. *Okezonefinance (online)*. Terbit 16 Desember 2016. (economy.okezone.com). diakses 18 September 2017.
- Sugiyanti. 2013. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Membeli Kartu Perdana Produk Telkomsel di Samarinda. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*. Samarinda.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi 15. Alfabeta. Bandung.
- Sopiah dan Etta Mamang Sangadji. 2016. *Salesmanship (kepenjualan)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian – Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru. Yogyakarta.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Swaonline. 2013. Strategi Sequislife Dekatkan Diri ke Pelanggan. *Majalah SWA (online)*. Terbit 2 September 2013 (swa.co.id). diakses 18 September 2017.
- Tempo.co. 2017. AAJI: Masyarakat Mulai Percaya Terhadap Asuransi. *Koran Tempo (online)*. Terbit 16 Februari 2017. (bisnis.tempo.co). Diakses 20 September 2017.
- Uma Sekaran. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 6. Salemba Empat. Jakarta.
- Wahana Komputer. 2012. *Solusi Praktis dan Mudah Menguasai SPSS 20 untuk Pengolahan Data*. ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Wan Ulfa Nur Zuhra. 2015. Jumlah Tertanggung Asuransi Jiwa Menurun. *Koran Bisnis (online)*. Terbit 21 Maret 2015. (finansial.bisnis.com). Diakses 19 September 2017.
- Wulan Sari. 2017. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Pekanbaru. *JOM FISIP*. Pekanbaru.