

DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, K.R. 1987. *The Concept of Corporate Strategy*. 3rd Editon. Richard D. Irwin: Hoernewood. IL.
- Anthony, R. dan Govindarajan, V. 2005. *Management Control System*. Jakarta: Salemba Empat
- Aritonang, Lerbin. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Bakhtiar, M. Rifki. 2011. "Pengaruh Atribut Produk Islam dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Pertumbuhan Pendapatan dan Return On Assets (ROA) dengan Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Bank Umum Syariah di Indonesia)". *Skripsi*, Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Edisi 4. Semarang: BP UNDIP
- Fajrina, Diah. 2009. "Atribut Pasar Produk sebagai Mediasi Hubungan Antara Atribut Nilai Produk dan Kinerja Keuangan (Studi Kasus pada Perusahaan Seluler di Indonesia)". *Skripsi Tidak Dipublikasikan*. Program S1 Akuntansi Universitas Diponegoro
- Fuad Mas'ud. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: BP UNDIP
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Hair, J.F., Jr., R.E. Anderson, R.L., Tatham & W.C. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis With Readings*. NJ: Prentice Hall
- Hansen, R. Don, dan Maryanne, M. Mowen. 2009. *Managerial Accounting: Akuntansi Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat
- Hansen, R. Don, dan Maryanne, M. Mowen. 1998. *Management Accounting*. Edisi Lima. Cincinnati-Ohio: South-Western Publishing Company
- Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE, Yogyakarta
- Kaplan, R.S. dan Norton, D.P. 1996. *Transalating Strategy Into Action: The Balanced Scorecard*. Harvard Business School Press, Boston

- Kaplan, R.S. dan Norton, D.P. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga
- Kaplan, R.S. dan Norton, D.P. 2000. *Execution Premium*. Jakarta: Erlangga
- Kaplan, R.S. dan Norton, D.P. 2000. *The Strategic Focused Organization*. Harvard Business School Press
- Kaplan, R.S. dan Norton, D.P. 2001. Transforming The Balanced Scorecard From Performance Measurement To Strategic Management: Part 1 and 2. *Accounting Horizons* Vol. 15 No. 1 and 2
- Kiswara, Endang. n.d. “Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Keuangan (Studi Kasus pada PT Astra Honda Motor)”. Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi Pengendalian*. Jakarta: Prenhallindo
- Lembaga Keuangan Non Bank, 2011. Laporan Perasuransian Indonesia, Jakarta
- Mas’ud, F. 2004. *Survei Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit Undip
- Morton, G. 1999. Principles of Life and Health Insurance. LOMA
- Mulyadi. 1998. *Total Quality Mangement*. Edisi ke 1. Yogyakarta: Aditya Media
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Edisi Ke-2. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2005. *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balance Scorecard*. UPP AMP YKPN
- Mulyadi dan Setyawan, J. 2000. *Sistem Perencanaan & Pengendalian Manajemen*. Edisi Ke-2. Yogyakarta: Aditya Media
- Omar Siddiqi, Kazi. 2011. “Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh”. *International Trade & Academic Research Conference (ITARC)*
- Parasuraman A., Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal Retailing*, Vol. 6, Hal. 12-40
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. “Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)”. *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro

- Preacher, K. J. dan Leonardelli, G. J. 2001. *Calculation for the Sobel test: An interactive calculation tool for mediation tests*
- Rachmawati S., Yenny. 2006. “Pengaruh Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dan Strategi untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta”. *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Smith, R.E. dan Wright, W.F. 2004. Determinant of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*. Vol. 16, hal. 183-205
- Sunarto. 2006. “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Tabungan Britama Bri Kanca Kendal)”. *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro
- Surat Edaran BI No. 9/24/Dpbs Tahun 2007
- Tantrisna dan Prawitasari. 2006. “Analisa Harapan dan Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Makanan yang Disediakan oleh Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia”. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 2 No. 1
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, Candra, G., dan Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing
- Yamin, S. dan Kurniawan, H. 2011. *SPSS COMPLETE*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- <http://mediaasuransi.blogspot.com/2008/03/pengertian-dan-sejarah-asuransi.html>
- <http://www.andyfebrian.com/sejarah-asuransi-di-indonesia/>
- <http://www.jt-stat.blogspot.com>
- <http://www.wikipedia.org>