

## DAFTAR PUSTAKA

- Adellia Ayu, K. 2009. *Analisis faktor –faktor yang mempengaruhi nasabah dalam pengambilan keputusan pembelian polis asuransi jiwa. Studi pada AJB Bumiputera 1912 di kota Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Anggun, Nadia S. 2010. *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada PT Garuda Indonesia Branch Office Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Ayu,Dyah. 2011. *Studi Mengenai keputusan Pembelian Jasa Wedding and Event Organizer. Studi di Maahkota Wedding and Event Organizer Semarang*. Skripsi Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Buchari, Alma. 2006. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta
- Djojosoedarso, Soeisno. 2003. *Prinsip –Prinsip Manajemen Resiko Asuransi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Engel et all. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Ferdinand, Agusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen : *Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Ghozali,Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat.
- 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Lamb Jr, Charles w. Hair Jr, Joseph F dan Mc Daniels,, 2001. *Pemasaran*. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

- Margaretha, Moureen 2004. “ *Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumiputera*”. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia. Vol III No 3.
- Rangkuti Fredy.2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. *Perilaku Konsumen: Konsumen dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Median.
- Sigit. 2012. *Bussiness Review*, Edisi 11, tahun 10, Februari 2012.
- Hadi, Sudharto P. 2007. *Perilaku Konsumen*. Semarang : Badan Penerbit Undip
- Sugiyono. 2004. *Metode Pnenlitian Bisnis*. Jakarta : Alfabeta
- Swasta Basu dan Hani Handoko. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFPE.
- Tjiptono, Fandy.2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorus Chandra.2005. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V.A., Berry,L.L., & Parasuraman A (1996). *The Behavioral consequences of Services Quality*. Journal of Marketing Research vol 60. P 31-46.
- [www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id) (diakses pada 27 Agustus 2012)
- [www.avrist.com](http://www.avrist.com) (diakses pada 30 Agustus 2012)