

## DAFTAR KUTIPAN

1. Darmawi ,H. *Manajemen Asuransi*. Cetakan 4.(Bumi Aksara.2004) Hal. 4
2. <http://www.investor.co.id/home/pasar-asuransi-menggiurkan/64120>  
diunduh pada tanggal 9 Maret 2015
3. Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 5 (Erlangga. 1996), Jakarta
4. Christian Baharaja “*Analisis Strategi Harga Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Divisi Aspal Mixing Planb (AMP) PT. Hutama Prima Jakarta* “, Skripsi Strata-1 Administrasi Niaga , Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2006, Hal
5. Keller, K.L.*Strategic Brand Management*. 2nd edition. Upper Saddle River, Nj: (Prentice Hall, 2003) Hal.19
6. Priyambodo Nur Ardi Nuroho, “*Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Industri Freight Forwarding dengan Integrasi IPA dan Taguchi*”,Tesis Fakultas Teknik, Unversitas Indonesia , Jakarta 2010
7. Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang (Banyumedia Publishing, 2007).
8. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13 (Gramedia Pustaka Utama,2008) Hal 14
9. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13 (Gramedia Pustaka Utama,2008) Hal 256
10. Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, jilid 2, edisike-8, (Jakarta : Penerbit Erlangga, 2001).
11. Nugroho, F. Y. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” 2011, Hal 11

12. Nugroho, F. Y. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudug Pawon Di Janturan Umbulharjo)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" 2011, Hal 9
13. Basrah Saidani dan Samsul Arifin "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market" *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* Vol. 3 No.1 thn 2012
14. A.A Ayu Atika Paramitha Wendha, I Ketut Rahyuda, I. Gst. A. Kt. G. Suasana "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar" *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan* Vol. 7, No. 20 1, Februari 2013
15. Irvandy Tamaka, "Citra Merek, Ekuitas Merek, dan Kualitas Produk Pengaruhnya terhadap Sikap Konsumen pada Produk Daihatsu di PT. Astra Internasional Daihatsu Manado" *Jurnal EMBA* Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1317-1328
16. Rajeev Batra dan Pamela Miles Horner, *The Situational Impact of Brand Image Belief, Journal Consumer Psychology*, Vol 14 No. 3 thn 2004
17. Ike – Elechi Ogba dan Zhenzhen Tan, "Exploring the impact of brand image on customer loyalty and commitment in China". *Journal of Technology Management in China*, 2009Vol 4 No.2 pp 132 – 144
18. Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta(Penerbit Andi.2004)Hal 51
19. Triguno,*Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*, Jakarta : Golden Terayon Press, 1997) Hal 76
20. Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta : STIA-LAN Press, 2000) Hal 11
21. Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta(Penerbit Andi.2002)
22. Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Ed. 10, Jilid 2. Jakarta: (Indeks Kelompok.2004) Hal 347

23. Tjiptono, Fandy dkk. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta (Penerbit Andi, 2008) Hal 103
24. Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid2. Jakarta (Prenhallindo, 2009) Hal 10
25. Philip Kotler, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta (PT. Prenhallindo, 2000), Hal 347
26. Kotler, Philip, *Marketing Management*, The Millenium Edition, (New Jersey: Prentice Hall International, Inc, 2000)
27. Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Jakarta (Graha Ilmu, 2008) Hal 89
28. Vakratsas, Demetrios and Tim Ambler, 1999, *How Advertising Works: What Do We Really Know?*, Journal of Marketing, Vol. 63, January, pp. 26-43
29. Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Jakarta (Graha Ilmu, 2008) Hal 89
30. Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta (Andi, 2004) Hal 6
31. Nawari, Hadari dan Martiani Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press : Yogyakarta, 1995
32. Grimsey, D. & Lewis, M. K. (2004), *Public Private Partnerships : The Worldwide Revolution in Infrastructure Provision and Project Finance*, (UK :Edward Elgar, Inc., 2004).
33. Philip Kotler dan Gary Armstrong, “Prinsip – Prinsip Pemasaran:”, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Jakarta (Erlangga, 2001)
34. Bouman, M. & Van der Wiele, T. (1992). *Measuring service quality in the car service industry: building and testing an instrument*. Journal of Service Industry Management, Vol. 3, No. 4, 4-16
35. Fandi Tjiptono, *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta, 2001
36. Gaspersz, Vincent, 2001. *Total Quality Management*. (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001)
37. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13 (Gramedia Pustaka Utama, 2008) Hal 258

38. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi 13 (Gramedia Pustaka Utama, 2008) Hal 258
39. Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, (Jakarta : Erlangga, 2005)
40. Durianto, D. dan C. Liana (2004). *Analisi efektivitas iklan televisi softener soft & fresh di jakarta dan sekitarnya dengan menggunakan konsumen decision model*, Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol.11 (no.1): 35-55
41. Durianto, D. dan C. Liana (2004). *Analisi efektivitas iklan televisi softener soft & fresh di jakarta dan sekitarnya dengan menggunakan konsumen decision model*, Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol.11 (no.1): 2
42. Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2008a), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi12, (Jakarta :PT. Indeks, 2008) Hal 375
43. Situmorang, S. H. *Analisa Data*. (Medan: Usu Press, 2011) Hal 193
44. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP* . (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002) Hal 222
45. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN – JP* . (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002) Hal 229
46. Nugroho, F. Y. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” 2011, Hal 11
47. Nugroho, F. Y. *Pengaruh Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Perilaku Konsumen Rumah Makan Gudeg Pawon Di Janturan Umbulharjo)*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” 2011, Hal 9
48. Aaker, David.A. *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of Brand Name* (New York : The Free Press, New York, 1991)
49. Hoeffler, Steve., Keller, Kevin Lane, 2003, *The Marketing Advantages of Strong Brands, Brand Management*, Vol. 10, No.6
50. Aaker, David A. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. SalembaEmpat. Jakarta.2013

51. Sab'atun, I. *Minat Membeli Kosmetik Produk Luar Negeri Ditinjau dari Penerimaan Diri dan Dukungan Sosial Dikalangan Peragawati*. Skripsi (tidak diterbitkan). (Surakarta : Fakultas Psikologi UMS, 2001)
52. Schiffman and Kanuk,, *Customer Behaviour*,(Prentice Hall, 1997)
53. Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, (Jakarta : Erlangga, 2005)
54. Perreault, William D, *Basic Marketing: A Global Managerial Approach* William D. Perreault Jr., E Jerome McCarthy, 15<sup>th</sup> Edition. (New York : McGraw – Hill /Irwin, a business unit of The McGraw – Hill Companies, Inc, 2005)
55. Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*. (Yogyakarta :Liberty, Yogyakarta, 2005)
56. Natalia. *Perspektif Manajemen dan Prilaku Konsumen*, (Yogyakarta : Penerbit Andi.2008)
57. Ferdinand, Augusty, 2002, *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*.( Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002) Hal 129
58. Indriantoro dan Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.(Yogyakarta : BPFE, 2009) Hal 146 - 147
59. Indriantoro dan Supomo. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*.(Yogyakarta : BPFE, 2009) Hal 147
60. Ferdinand Augusty. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. (Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2006)
61. Ferdinand Augusty. *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. (Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, 2006)
62. Sekaran, U, *Metode Riset Bisnis* .(Jakarta: Salemba Empat,2006)

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David.A. 1991, *Managing Brand Equity: Capitalizing on the Value of Brand Name*, The Free Press, New York,)
- Basu Swastha dan Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Yogyakarta
- Fajar Laksana, 2008, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Graha Ilmu, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2001. *Total Quality Management.:* Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kotler, Philip,1996, *ManajemenPemasaran*. Jilid 1 Edisi 5, Erlangga., Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong.2004 *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Ed. 10, Jilid 2. Indeks Kelompok.Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001*Prinsip – Prinsip Pemasaran.:*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Erlangga,Jakarta
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I,Erlangga,Jakarta
- Keller, K.L.2003, *Strategic Brand Management*.2nd edition. Prentice Hall, Upper Saddle River, Nj
- Natalia.2008, *Perspektif Manajemen dan Prilaku Konsumen*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Schiffman and Kanuk,, 1997, *Customer Behaviour*,Prentice Hall,
- Ferdinand Augusty.2006, *Metode Penelitian Manajemen, Pedoman Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang
- Indriantoro dan Supomo, 2009,*Metodologi Penelitian Bisnis untuk. Akuntansi dan Manajemen*, BPF, Yogyakarta
- Sekaran, U, 2006, *Metode Riset Bisnis* . Salemba Empat, Jakarta
- <https://www.megainsurance.co.id/index.php/whyus/profile> diakses 16 Maret 2015