

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lina Tri. 2011. *Analisis Pengajuan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Sinar Mas Solo*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret.
- Andriani, Vivien. (2008). *Pelaksanaan Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Anggraeni, Tetty (2010). *Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Produk Individu pada PT. MAA Life Assurance Syariah*. Jakarta : Universitas Islam Nasional
- Aropi. “*Bagaimana Merancang Survei Opini Publik*”, ISBN-978-979-19508-0-0.
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L. (1992).” *Research Methods for Bussiness and Management*. New York : Macmillan Publishing Company.
- Irvansyah, Riko. 2010. *Analisis Kinerja Keuangan Berdasarkan Rasio Keuangan “Early Warning System (EWS)” pada Perusahaan Asuransi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)*. FE-USU. Sumatera Utara.
- Iskandar, Kasir., dkk. 2011. *Dasar-Dasar Asuransi: Jiwa, Kesehatan & Annuitas*. Yogyakarta: Asosiasi Ahli Manajemen Asuransi Indonesia (AAMAI).
- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Moelong, J Lely, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi, cet. Ke-24. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Murniati. 2014. *Surat Permintaan Asuransi Jiwa Syariah AJB Bumiputera 1912*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Neuschel, F. Richard. 1960. *Management by system*. Edisi kedua. New york: Mcgrow Hill.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sigma .2011.*Jurus Pintar Asuransi – Agar Anda Tenang, Aman dan Nyaman*. Yogyakarta; G-media.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 02 Tahun 1992 *tentang Usaha Perasuransian*.

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, 2015. *Pusat Informasi: Klaim*. Diakses pada 17 Oktober 2015.

www.bumiputera.com/information_center/procedures/claims

Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912. (2015). *Kode Etik dan Prinsip Perusahaan*. 17 Oktober 2015.

www.bumiputera.com/our_company/ethics_and_principles

Atmoko, Tjipto. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Diakses pada 17 Oktober 2015.

e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf

“*Perbedaan Survei dan Sensus*”. Diakses pada tanggal 30 November 2015

Id.m.wikipedia.org