

## DAFTAR PUSTAKA

Prof. Wirjono Prodjodikoro, S.H. (1952-1966) Pengertian Asuransi

Professor Mark R.Green, MD Pengertian Asuransi

[Pengertian Asuransi Menurut Para Ahli, Jenis, dan Istilahnya \(lifepal.co.id\)](http://lifepal.co.id)

Zenithaml et al. (2006) menyatakan bahwa pemasaran relasional merupakan suatu hubungan dalam perusahaan untuk membangun dan mempertahankan pelanggan yang mengutamakan bagi perusahaan

Pemasaran relasional merupakan pendekatan pemasaran yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan jangka Panjang antara Perusahaan dan pelanggannya (Kotler, 202)

Seiring berjalannya waktu terjadi perusahaan karakteristik pemasaran relasional dari konsentrasi meraih pangsa pasar dan meraih pelanggan baru menjadi memelihara pelanggan yang sudah ada dan berusaha mendapatkan lebih banyak lagi dengan menjual produk yang sama melalui *cross selling* kepada mereka (Little dan Marandi, 2003).