



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin (1995), *Sikap Manusia*, Edisi ke 2, Yogyakarta, Pustaka Pelajar offset.
- Boedijoewono, Noegroho (2001), *Pengantar Statistik Ekonomi Dan Perusahaan*, Jilid 2, Edisi revisi, Yogyakarta, UPP AMP YKPN, p. 281 – 297.
- Haditomo, Siti Rahayu dkk. (2002), *Psikologi Perkembangan*, Cetakan ke 14, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Irawan, Handi (2003), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke 3, Jakarta, Gramedia.
- Kotler, Philip (2000), *Marketing Management*, The millennium edition, Upper Saddle River, New Jersey, Prentice – Hall Inc.
- Litbang BRI (1997), *Majalah Buletin Khusus, “Strategi Menghadapi Persaingan Perbankan,”* Jakarta.
- PT. BRI (1997), *Informasi Teknologi Strategic Planning (ISTP) Project*, Jakarta.
- PT. BRI (1995), *Seratus Tahun BRI 1895 – 1995*, Jakarta, Humas BRI
- PT. MARS (2001), *Evaluasi Kinerja Layanan Dan Operasi Bank DI Jakarta*, Jakarta, (tidak dipublikasikan).
- PT. MRI (2001), *Tracking Pengukuran Kualitas Pelayanan 21 Bank Di Jakarta Dan Surabaya Melalui Mystery Shopping 1999 – 2000*, Jakarta, (tidak dipublikasikan).
- Rangkuti, Freddy (2002), *Riset Pemasaran*, Edisi ke 5, Jakarta, Gramedia, p.119 – 124.
- Rakhmat, Jalaluddin (2003), *Psikologi Komunikasi*, edisi revisi, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Sabihaini (2002), *Analisis Konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan: Suatu Penelitian Empiris*, *Usahawan* No. 02.TH XXXI, Februari 2002.
- Supranto (2001), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Edisi ke 2, Jakarta, Rineke Cipta, p. 85 – 88.
- Tunggal, Amin W. (2001), *Tanya - Jawab Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Edisi pertama, Jakarta, Harvarindo.



- Tim InfoBank (2003), “*Dari Mana Datangnya Kepuasan Nasabah,*” Edisi No. 288, Mei 2003, Vol XXV, *Majalah InfoBank*, Jakarta, Infoarta.
- Umar, Husein (2001), *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi ke 4, Jakarta, Raja Grafindo, p. 69 – 70.
- Utari, Sri (1996), *Pelayanan Prima*, Jakarta, Diklat BRI (untuk kalangan sendiri).