

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin, **Reliabilitas dan Validitas**, Sigma Alpha, Yogyakarta, 1992
- Basu Swastha DH, dan T Hani Handoko, **Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen**, Edisi Kesatu, Liberty, Yogyakarta, 1987
- Bermen, Barry Evans, **Retail management**, Fourth Edition, Mac Milan, New York, 1992
- Citibank, **Strategies for Excellent Customer Service**, Jakarta, 2001
- Engel, James.F, Blackwell RD, and Miniard Paul W, **Consumer Behavior**, Sixth Edition, The Dryden Press, 1990
- Fandy Tjiptono, **Manajemen Jasa**, Andi Offset, Yogyakarta, 2000
- Freddy Rangkuti, **Measuring Customer Satisfaction**, Gramedia. Jakarta. 2002
- Hadi, Sutrisno, **Analisis Butir untuk Instrumen dengan Basica**, Andi Offset, 1991
- Henry Assel, **Consumer Behavior and Marketing Action**, Fifth Edition, New York University, 1995
- John C Mowen, **Consumer Behavior**, Fourth Edition, Prentice-Hall Inc., United States of America, 1995
- Kotler, Philip, **Marketing Management: Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control**, Eleventh Edition, 2003
- Kotler, Philip & Bloom, Paul N., **Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional**, Intermedia, 1987
- Loudon, David L., and Albert J.Dellabitta, **Consumer Behavior-Concepts and Applications**, Mc. Graw Hills, USA, 1993
- Malayu, SP Hasibuan, **Manajemen Perbankan**, Edisi Pertama, CV Haji Masagung, Jakarta, 1993
- Mandiri Bank, **Positioning for Growth**, Jakarta, 2001
- Mudrajad Kuncoro S, **Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi**, Edisi Pertama, BPFE UGM, Yogyakarta, 2002
- Reidenbach, Eric.R and Pitts, Robert E, **Bank Marketing: A Guide to Strategic Planning**, Prentice-Hall Englewood, N.J, 1986

- Stanton, J William, **Prinsip Pemasaran**, Jilid I, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta, 1985
- Setyo, Soedrajat, **Manajemen Pemasaran Jasa Bank**, Info Bank, Jakarta, 1995
- Sumaryana, **Aspek Perlindungan Nasabah Dalam Undang-Undang Perbankan 1992**, Artikel dalam Bank dan Manajemen-Mei/Juni 1992, Jakarta, 1992
- Dupranto, J, **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Sutisna, SE. ME., **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**, Edisi Ketiga, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2003
- Winardi, **Marketing dan Perilaku Konsumen**, Cetakan Pertama, Mandar Maju, Bandung, 1991