

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A.M. Lilik, Mei 2001, "*Mencari dan mempertahankan pelanggan*", Majalah Manajemen, Jakarta
- Agung, I G N., 2007. *Manajemen penulisan skripsi, tesis dan disertasi*, PT. Raja Grafindo Perkasa.
- AIMS Consultans, 2004, *Materi Pelatihan ISO 9001:2000 untuk PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.*, Jakarta
- Atmadja, Makfudin Wiya, Mei 2001, "*Pelanggan oh pelanggan dimana kau kini*", Majalah Manajemen, Jakarta.
- Azwar, Saifudin, 2000, *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi III, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bennington, L & Cummane ,J, 1997, *Customer-driven Research*, Paul Chapman Publishing, London.
- Besanko, David, et. al, 2004, *Economics of Strategy*, 3rd edition, John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Divisi BNI Performance Excellence, 2006, *BNI Performance Excellence*, PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Jakarta.
- Divisi Kepatuhan, 2006, *BPP Quality Assurance*, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Jakarta.
- Divisi Perencanaan Strategis, 2006, *Dokumen Malcom Baldrige*, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Jakarta.
- Donaldson, David J., 1995, *Privatization: Principles and Practise*, The World Bank/IFC.
- Engel, J.F., Blackwell, R.D. and Miniard, P.W., 1990, *Consumer Behavior*, 6th edition, The Dryden Press.
- Gasperz, Vincent, 1997. *Manajemen kualitas: penerapan konsep-konsep kualitas dalam manajemen bisnis total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hardjosoekarto, April 1997. "*Pelayanan prima sektor swasta dalam mendukung daya saing model alternatif bagi sektor publik*". Jakarta : Jurnal Bisnis dan Birokrasi.
- Harefa, Andrias, Mei 2001. "*Servant first attitude*", Majalah Manajemen, Jakarta.
- Heizer, Jay and Render, Barry, 2006, *Operations Management*, 8th edition, Pearson International Edlition, New Jersey.
- Heryuwono, Kus, 2001, *Mencari dan mempertahankan pelanggan*, Majalah Manajemen, Jakarta.

- Hinton, Peter, 1993. *Quality, public service finance and management*. Tudor Business Publishing Ltd, Great Britain.
- Kerlinger, Fred N., 2000, *AsasAsas Penelitian Behavioural*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Koontz, Harold, 1989. *Manajemen jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler and Keller, 2006, *Marketing Management, 12th edition*, Pearson International Edition, New Jersey.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi dan kontrol*, Parnhallindo, Jakarta.
- Kreitner, Robert and Kinicki, Angelo, 2006, *Organizational Behavior, 7th edition*, McGraw-Hill Irwin, New York.
- Leboeuf, Michael, 1992. *Memenangkan dan memelihara pelanggan*, Pustaka Tangga, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H., 1994, *Product plus, how product + service = competitive advantage*. International Editions. Management and Organization Series: Mc Graw Hill-Irwin, New York.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen kualitas pelayanan cet 1*. STIA LAN, Jakarta.
- Maryliedawita, D.S, C.L., Mei 2001. "Topik mencari dan mempertahankan pelanggan", Majalah Manajemen, Jakarta.
- Mohamad, Ismail, 2003. *Aktualisasi pelayanan prima dalam kapasitas PNS sebagai abdi negara dan abdi masyarakat*, Makalah, disampaikan dalam Diskusi Panel Optimalisasi Peran PNS pada Pelaksanaan Tugas Pokok sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, yang diselenggarakan oleh Unit KORPRI POLRI Pusat, pada tanggal 23 Oktober 2003. Jakarta.
- Rahayu, Amy YS. April 1997. "Fenomena sektor publik dan era service quality (Servqual)". Jakarta : Jurnal Bisnis dan Birokrasi.
- Soedarsono, September 1994. "Beberapa perspektif pelayanan prima", Jurnal Bisnis dan Birokrasi, Jakarta.
- Soepranto, J., 2001, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suksmaningsih, Indah, 1997. *Persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum*. YLKI, Jakarta.
- Thompson Jr., Arthur A, Strickland III A.J & Gamble, John E, 2006, *Crafting and Executing Strategy, 14th edition*, McGraw-Hill Irwin, New York.
- Tjiptono dan Chandra, 2007, *Service, Quality and Satisfaction, edisi II*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen jasa*, Andi, Yogyakarta.