

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead, Colin G. & Clark, Graham (1996). *Customer Service and support, Implementing Effective Strategies*, ISBN: 0-273-03273-9. @1992 by Longman. Jakarta. PT Gramedia
- A.Yoeti, H. Oka (1997) *Kiat Melayani Nasabah Bank, Pelayanan Prima di Bank Tuntutan Nasabah Masa Kini*, Penerbit Infobank, Jakarta.
- Bank Mandiri (2003). *Buletin*. Edisi 119.Tahun IV.tanggal 1 September 2003. Jakarta.
- Bank Mandiri (2004). *Buletin*. Edisi 128.Tahun IV.tanggal 5 Januari 2004. Jakarta.
- Bank Mandiri (2005). *Buletin*. Edisi 175.Tahun VI.tanggal 26 Desember 2005. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent (2003). *Total Quality Management*. Cetakan ketiga. Jakrata. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Geson, Richard F. (2001) *Measuring Customer Satisfaction*, Mengukur Kepuasan Pelanggan, terjemahan Hesti Widyaningrum, Ser Panduan Praktis No. 17, penerbit PPM, Jakarta (15)
- Heizer, Jay and Render, Barry (2006). *Operatin Management*. Eighth Edition. Pearson International Edition. Pearson Educatin, Inc. Pearson Prentice Hall. The United States Of America.
- Infobank (2005) *Majalah; Top 9 Bank' Service Excellence 2004-2005*, Maret 2005. No. 312. Vol. XXVII. Jakarta.
- Infobank (2007) *Majalah; Top 10 Bank' Service Excellence 2006-2007*, April 2007. No. 337. Vol. XXIX. Jakarta.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi ke enam. Jilid 2. Penerbit Intermedia. Jakarta.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2006). *Marketing Management*, Twelfth Edition, Pearson International Edition. Pearson Prentice Hall. United State Of America.
- Lockyer, Keith. Muhlemann, Alan and Oackland, John (1994). *Production and Operations Management*, Cetakan ke dua. Penerbit PT. Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy (2006). *Measuring Customer Satisfaction Tehnik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Sentana, Aso (2006:84). *Excellent Service & Customer Satisfaction*. PT Elex Media Computindo kelompok Media Group. Jakarta.

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ketiga. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Penerbit ANDI Yogyakarta.

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman and L.L. Berry (1991) "Marketing Services Competing Through Quality", Now York : Free Press.