



DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung

Bank Rakyat Indonesia, 2005, *PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Public Expose*, Jakarta

Chase, R. B., Aquilano, Nicholas J., 1990, *Production and Operations Management, A Life Cycle Approach, Fifth Edition*, Richard D. Irwin, Inc., Homewood, Illinois.

Cooper, D.R., & Schindler, P.S., 2001, *Business Research Methods*, Seventh Edition, Boston : Mc Graw Hill Book Co.

Heizer, J. dan Render, B., 2005, *Operations Management, International Edition, Seventh Edition*, Prentice Hall, Inc.

Indef, 2005, *Bank BRI Keluar Dari Krisis; Dari Restrukturisasi Sampai IPO*, PT. Bank Rakyat Indonesia, Jakarta.

Irawan, Handi, 2002, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elexmedia Komputindo, Jakarta.

Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran Marketing Management*, Edisi Indonesia, Jilid I, PT. Prenhallindo, Jakarta

Kuncoro, M., 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Lytle, John, 1993, *What Do Your Customer Really Want?*, Exel Book, New Delhi.

Mowen, JC dan M. Michael, 1998, *Consumer Behaviour*, 15th Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Noori, H dan Radford, R, 1995, *Production and Operation Management*, New York, Mc Graw-Hill, Inc.

Radhy, F., 2004, *Materi Kuliah Operations Management*, MM UGM Jakarta, Kelas Khusus BRI, (unpublished).



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan nasabah kredit ritel komersial pada BRI Kantor Cabang Pembantu Cijantung Jakarta
SOEDJADI SW, Dr. Fahmi Radhi, MBA
Universitas Gadjah Mada, 2006 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Russel, R.S dan Taylor III, B.W., 2003, *Operation Management*, 4th Edition, Prentice Hall, Pearson Education, Inc Upper Saddle, New Jersey.

Sipahutar MA, 2002, *Customer Focus Dalam Industri Perbankan*, CV Alfabeta. Bandung

Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Walpole, R.E. 1995, *Pengantar Statistika*, Edisis Ke-3, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Yoeti, Oka A, 2000, *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta

Yudianto, 1999, *Evaluasi Kualitas Pelayanan Bidang Kredit Biro Korporasi II Kantor Pusat Bank Exim Melalui Analisis Gap Dan Upaya Perbaikannya Dengan Pendekatan Total Quality Service*, Tesis, Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta

Zeithaml, VA., A. Parasuraman, and L.L Berry, 1990, *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York