

## DAFTAR PUSTAKA

- Engel, James F, *Perilaku Konsumen*, Edisi ke-6, Jakarta: PT.Bina Rupa Aksara, 1994.
- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- \_\_\_\_\_, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Gerson, F, Richard, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM, 1993.
- Gronross, Christian, *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Toronto, 1990.
- Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Cetak ke-2, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- InfoBCA, No. 119, 2002.
- \_\_\_\_\_, No. 128, 2003.
- InfoBank, No. 272, 2002.
- \_\_\_\_\_, No. 288, 2003.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan ke-2, Jakarta: CV. Rineka Cipta, 2001.
- \_\_\_\_\_, *Metode Riset ; Aplikasi Dalam Pemasaran*, Cetakan ke-7, Jakarta: CV. Rineka Cipta, 2003.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Jilid 1 & 2, Edisi ke-9, Jakarta: PT.Prenhallindo, 1998.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 & 2, Edisi Millenium, Jakarta: PT.Prenhallindo, 2002.
- Louden, L, David and Albert, J, Della Bitta, *Consumer Bihaviour*, Fourth Edition, New York: Mc. Graw-Hill Inc, 1993.
- Lovelock, *Service Marketing*, New York: Mc Graw-Hill Inc., 1991.
- Majalah Kapital, No. 18, 2002.
- \_\_\_\_\_, No. 28, 2003.

- Mark L. Berenson and David M. Levine, *Basic Business Statistics ; Concepts And Applications*, New York: Prentice Hall, 1995.
- Parasuraman, Valerie, A, Z and Berry, *Delivering Service Quality*, New York: Mc Milan, 1990.
- Peter, Paul, J. and Olson, C Jerry, *Consumer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4, Jilid 1, 1999.
- Prospectus BCA, 2002.
- Singgih Santoso dan Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran ; Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, Jakarta: PT.Elex Media Computindo, 2001.
- Sadono Sukirno, *Pengantar Teori Ekonomi Mikro Dan Makro*, Edisi-6, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002.
- Soegiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2001.
- Suherman Rosyidi, *Pengantar Teori Ekonomi ; Pendekatan Kepada Teori Ekonoymi Mikro & Makro*, Edisi-6, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2002.
- Whitmore, John, *Coaching for Performances*, NB Publishing London, 1997.
- Zeithaml, V. A. M. J. Bitner, *Service Marketing*, Mc Graw-Hill Inc., 1996.