

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ari Satriyo Wibowo, Ventura Elisawati, Hermawan Kartajaya, *36 Kasus Pemasaran asli Indonesia*, Cetakan ke enam, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta, 2001.
- Biro Operasi dan Prosedur (BPO), *Pedoman Pelayanan Kepada nasabah*, PT, Bank Panin. Tbk, Juli 2000.
- Darmadi Duriyanto-Sugiarto-Tony Sitinjak, *Strategi Menaklukan Pasar, Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Gramedia, 2001.
- Engel, James F, *Perilaku Konsumen*, Penerbit Bina Rupa Aksara, edisi ke-6, 1994.
- Frandy Tjptono, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Yogyakarta, 2002.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta, 1996.
- _____, *Prinsip-Prinsip Total Quality Services*, Andi Offset, Yogyakarta 1997,.
- Gronross, Christian, *Service Management and Marketing*, Lexington Books, Toronto, 1990.
- Info Bank, No.288, Vol. XXV, Mei 2003.
- J, Suprpto, *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikan Pangsa Pasar*, catatan I, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Jauch, Lawrence R, William F. Glueck, *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1998.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong, 1997, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 & 2, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- _____, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Edisi ke-9, PT. Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- Kotler, Phillip, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*, PT, Prenhallindo, Edisi 9, Jakarta, 1997.
- Lytle, John F, *Cara Jitu Memuaskan Pelanggan*, Penerbit Abdi Tandur, Ikapi, Jakarta, 1992.

- Louden. L. David and Albert. J. Della Bitta, *Consumer Behaviour*, Fourth Edition, Mc Graw-Hill Inc, New York, 1993.
- Lovelock, *Service Marketing*, Mc Graw-Hill Inc, 1991.
- Mark L. Berenson and David M. Levine, 1995, *Basic Business Statistics ; Concepts And Applications*, Prentice Hall, New York.
- Parasuraman, Valerie. A. Z and Berry, *Delivering Service Quality*, Mc Milan New York, 1990.
- Peter, Paul, J, and Olson, C Jerry, *Consumer Behavior, Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi ke-4, Jilid 1, 1999.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction*, Gramedia, 2002.
- Sipahutar, Mangasa A, *Customer Focus, dalam industri perbankan*, Alfabeta Bandung, 2002.
- Singgih Santoso, Frandy Tjiptono, *Riset Pemasaran, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Elek Media Komputinao, Gramedia, 2001.
- Sri Mulyono, *Statistika Untuk Ekonomi*, Lembaga penerbit Fakultas Ekonomi – Universitas Indonesia, Jakarta, 1991.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta Bandung, 2001.
- Wellington, Patricia, *Kaizen Strategies for Customer Care, Kepedulian Pada Pelanggan*, Interaksara, 1998.
- Wahana Komputer, *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS 10.01*, Andi Offset, Yogyakarta, 2002.
- Waworuntu, Bob, *Dasar-Dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
- Whitmore, John, 1997, *Coaching for Performances*, NB Publishing London.
- Zeithaml. V. A, M. J. Bitner, 1996, *Service Marketing*, Mc Graw-Hill Inc.