

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, S. 2002. Analisis Diskriminan Jaminan Mutu/*Quality Assurance* Terhadap Kesembuhan Penyakit Infeksi Saluran Pernapasan Akut Pada Balita (Studi Kasus Puskesmas Kedungwungu). Program Pasca Sarjana-UIEU. Jakarta.
- Kotler, P. 1997. *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Control*. 7 th Edition. Prentice Hall.
- Malhotra, N.K., Hall, J., Shaw, M. & Crisp, M. 1996. *Marketing Research: An Applied Orentation*. Sydney: Prentice Hall.
- Marketing Rresearch Indonesia*. 2002. *Services Excellence*. MRI, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Focus Group Discussions*. MRI, Jakarta.
- Porter, M.E. 1993. Keunggulan Bersaing Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul. Erlangga, Jakarta.
- PT. Bank XYZ, Tbk. 2002 a. Program Smart PT. Bank XYZ, Tbk. Divisi Jaringan Layanan – Aspek Peningkatan Layanan Nasabah PT. Bank XYZ, Tbk. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002 b. Standar Layanan XYZ. Divisi Jaringan Layanan – Aspek Peningkatan Layanan Nasabah PT. Bank XYZ, Tbk Group. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002 c. *Smart Reward Program. Smart News. 1 st Edition*. PT. Bank XYZ, Tbk. Jakarta
- \_\_\_\_\_. 2002 d. Info Bank XYZ . PT. Bank XYZ, Tbk. Jakarta.
- Santoso, S. & Tjiptono, F. 2001. Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Services Quality Control*. 2000. *Services Quality Delivering and Management*. SQC. Jakarta.
- Sugema, I. 1995. Manajemen Pemasaran Terapan. Badan Penerbitan Agribisnis Studio Magang Agribisnis. Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. IPB Bogor.
- Universitas Indonusa Esa Unggul. 2001. Pedoman Penyusunan Tesis. Program Pascasarjana-UIEU. Jakarta.