

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2007. Fokus Utama: BCA di Puncak Tangga Nasabah Kartu Kredit, *Majalah Infobank*, Vol. XXVI No. 309 (01/12/2004) hal.30
- Anonim, 2007. Fokus Utama: Trik Penerbit Kartu Kredit dari Sensasi ke Inovasi, *Majalah Infobank*, Vol. XXVI No. 309 (01/12/2004) hal.32
- Anonim, 2007. Fokus Utama: Loyalitas Nasabah Kartu Kredit: Antara Kepuasan Dan Loyalitas, *Majalah Infobank*, Vol. XXIX No. 334 (01/01/2007) hal.28
- Anonim, 2007. Liputan Khusus : Ini Dia Kartu Kredit-Kartu Kredit Teratas, *Majalah SWA*, Vol. XXII No.126 (28 /04/07) hal.14
- Anonim, 2004. Keuangan dan Pasar Modal: BI Akan Terapkan Aturan Pembatasan Ekspansi Kartu Kredit, *Indocommercial*, Vol. 03 No.342 (01/03/2004) hal.49, Capricorn Indonesia Consult, Jakarta
- Anonim, 2005. Keuangan dan Perbankan: Pemakaian Kartu Kredit tahun 2005 Akan Meningkatkan 30%, *Indocommercial*, Vol. 04 No.354 (16/12/2005) hal.39, Capricorn Indonesia Consult, Jakarta
- Brady, Michael K & J. Joseph Cronin Jr., 2001. *Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality : A Hierarchical Approach*, Journal of Marketing, Chicago
- Card Services Department Mandiri Bank (Persero) Tbk, PT., 2006. *4 Quarter Log Book Report Of Mandiri Credit Card Customer*, Internal Report, Jakarta
- Ghozali, Imam., 2002. *Statistik Non Parametrik : Teori dan Aplikasi Dengan Program SPSS*, Universitas Diponegoro, Semarang
- Joharno, 2004. *Perbandingan Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk PT. Trimatra Tatagraha Dengan Kompetitornya*, Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Kotler, Philip., 2003. *Marketing Management*, 11th Edition, Prentice Hall Int'l, New Jersey
- _____, 2002. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium, PT. Prenhalindo, Jakarta

- Mandiri Bank (Persero) Tbk, PT., 2007. Surat Edaran No.198 / 2007, Jakarta
- McDaniel Carl, Jr and Roger G., 1996. *Contemporary Marketing Research*, West Publishing Company, New York
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry., 2002. *Delivering Service Quality*, Mc Milan, New York
- Preis, Michael W., 2003. *The Impact of Interpersonal Satisfaction on Repurchase Decisions*, Journal of Supply Chain Management, Tempe : Summer 2003, California
- Profil Bisnis : Perkembangan dan Prospek Bisnis Kartu Kredit di Indonesia, 2004. *Indocommercial*, Vol. 01 No. 292 (26/02/2004) hal.3, Capricorn Indonesia Consult, Jakarta
- Rangkuty, Freddy., 2002. *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Subandoro, Toto., 2004. *Penilaian Kinerja dan Kepuasan Pelanggan PT. Merpati Nusantara Airlines Diibandingkan dengan Pesaing Utamanya*, Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Sweeney, J.C. & G. N. Souter, 2001. *Consumer Perceived Value : The Development of A Multiple Item Scale*, Journal of Retailing, New York
- Tjiptono, Fandy., 2002. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, Husein., 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- _____, 2003. *Metode Riset Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama,
- Visidata Riset Indonesia, PT., 2006. *Studi Tentang Prospek Pemasaran dan Persaingan Bisnis Kartu Kredit Di Indonesia*, Jakarta
- Wijaya, Lily., 2007. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bagian Medical Check Up RS. Pantai Indah Kapuk)*, Indonusa Esa Unggul, Jakarta
- Zeithaml, Valarie A, and Bitner, Mary Jo., 2003. *Service Marketing*, McGraw Hill, Int'l Edition, New York