

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Rineka Cipta Jakarta.
- George Strauss, Leonard R. Sayles. 1996. Manajemen Pemasaran. Terjemahan. PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Hadi, Soetrisno. 1994. Seri Program Statistik. Penerbit UGM. Yogyakarta.
- Hadikusuma, Barkin. 2000. Meningkatkan Pelayanan. Gema Korpri. Bank BNI. Jakarta.
- Hasan, M., Iqbal. 2002. Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Husein, Umar. 1997. Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran. PT. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran I. Terjemahan Agus Hendra. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Prenhallindo. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Mursid, M. 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Bumi Aksara. Jakarta
- Nirwana, 2004. Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa. Cetakan Pertama. Penerbit Dioma. Malang.
- Paul, J. Engel et.al. 2000. Perilaku Konsumen. Terjemahan. Jilid Satu. Edisi Keempat. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.
- Siamat, Dahlan. 2001. Manajemen Bank Umum. Edisi Pertama. Intermedia. Jakarta.
- Sianipar, J.P.G, 2000. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Sugiyono. 2000. Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Alpha Beta. Bandung.

Supranto, J. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. PT. Rineka Cipta Jakarta.

Tjiptono, Fandy.2002. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta.

Walker, Denis. 1997. Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu. Penerbit Binarupa Aksara. Jakarta.

Widjayanto, Nugroho. 1995. Pemeriksaan Operasional Perusahaan. Lembaga Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.