

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Buchory. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Al Rasyid, Harun. (2005). *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Sekala*. Program Paska Sarjana Universitas Padjajaran.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, Susanto. (2004). *Sistem Informasi Manajemen. Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Linggajaya
- Buchari, Alma. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Davis, Gordon B. (1999). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Fandy, Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang Jawa Timur: Bayumedia Publishing
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, edisi 2*, Yogyakarta: BPFE
- Hasan, Iqbal. (2004). *Analisis Data dengan Statistik*. Yogyakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Dasar-dasar Perbankan (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto. (2000). *Sistem Informasi Berbasis Komputer: Konsep Dasar dan Komponen*. Yogyakarta: BPEE.
- \_\_\_\_\_. (2003). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kasmir. (2000). *Manajemen Perbankan*. Jakarta; PT Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta; PT Raja Grafindo Persada

- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi 12. Jakarta: PT Index Kelompok Gramedia
- Macaulay, Steve. (2005). *How to Improve Your Customer Service*. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- McLeod, R. (2001). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT PRehallindo
- Modul Standar Layanan BRI 2007
- Parasuraman, Valarie,A. (1983) *Conceptual and Its Implication For Future Research*. Journal of Marketing
- Riduwan. (2003). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Belajar Mudah Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Saladin, Djaslim. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Sastradipoera, K. (2000). *Kamus Istilah Skripsi dan Tesis*. Bandung: Angkasa.
- \_\_\_\_\_. (2001). *Asas-asas Manajemen Perkantoran: Suatu Pendekatan Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Siegel, Sidney. (1997). *Statistik Non Parametik untuk Ilmu-ilmu Sosial*, terjemahan dari 1998. Jakarta: Gramedia
- Somantri, A. dan Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2000). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2002). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujana. (2005). *Statistika untuk Ekonomi dan Niaga*. Bandung: Tarsito
- Surakhmad, Winarno. (1994). *Dasar dan Teknik Research*. Bandung: Tarsito.

The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty

Husein, Umar. (2005). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta:  
PT Grafindo Persada

[www.bri.com](http://www.bri.com)

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)

[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)



