

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, Atep Daya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Griffin, Jill. (2002). *Customer Loyalty How To Earn It, How To Keep It*. Singapore Lexington Books.
- Harrison, Shirley. (1995). *Marketer Guide To Public Relation*. New York: John Willy and Son.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Sinar Pustaka.
- Kasmir. (2008). *Pemasaran Bank*. Jakarta: PT. Sinar Pustaka.
- Khasali, Rhenald. (2008). *Manajemen Publik Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kertajaya, Hermawan. (2006). *Hermawan Kertajaya On Service*. Bandung: PT. Mizan Pustaka Bandung.
- Kotler & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher. Dan Lauren Wright. (2005). *Principles Of Service Marketing And Management*. Second Edition.
- Somantri, Ating. Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudjana. (1993). *Statistika (Untuk Ekonomi Dan Niaga)*. Bandung: Tarsito.
- Sutisna. (2002). *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, cetakan kedua. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Sutojo, Siswanto. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT. Damar Mulia Pustaka.

Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: PT. Erlangga.

Tjiptono, Fandy dan Gregoreus Chandra. (2005). *Service, Quality & Sattfacton*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahyono, Sentot Imam. (2009). *Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: PT. Erlangga.

Zeithmal, Valerie Aand Mary Jo Bitner. (2000). *Service Marketing, New Jersey Mc Graw Hill*.

Bank Indonesia. 2010. *Peringkat 5 Bank Terbesar*. [online] Tersedia <http://www.bi.go.id/web/id/> [21 April 2011].

Tri Winarsih, SE. 2008. *Tugas Pokok Seorang Customer Service*. [online] Tersedia <http://www.reptuz/web/id/> [08 juli 2011].

