

## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis (2004), *Customer Relationship Management*, Bayu media, Publishing
- Kotler, Philip dan Gery Armstrong (2001), *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi ke-18 jilid 1*. Penerbit :Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2007), *Manajemen pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, PT. Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Rahmat dan A. Hamdani, (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Lovelock, Christopher. H dan Lauren K. Wright (2005), *Manajemen pemasaran jasa*, PT. Indeks, Jakarta
- Mcdaniel, Hair Lamb (2001), *Pemasaran Jilid 1*, Salemba Empat, Jakarta
- Rindjin, Ketut (2000), *Pengaturan Ekonomi Perbankan Indonesia Cetakan Kedua*, Gunawan Agung, Singaraja
- Sumarni, Murti (2005), *Marketing Perbankan*, Liberty, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra (2007), *Service, Quality & Satisfaction Edisi 2*, Andi, Yogyakarta

