

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Malayu S.P Hasibuan. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L. L. Berry. 1998. "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, cet.II. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*, edisi III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayned D. Gremler. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 4th ed.* Singapore: McGraw-Hill.