

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 1998. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bitner. 2000. *Services Marketing*. Jakarta : Erlangga.
- Irawan. 2004. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Dasar - Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo.
- Kotler. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Noor. 2011. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Siamat. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Intermedia.
- Sinungan. 2000. *Strategi Manajemen Bank*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sutopo. 2006. *Metodologi riset*. Surakata : UNS.
- Suyatno. 1999. *Kelembagaan Perbankan*. Bandung : Remaja Roda Karya