

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail. 2011. Manajemen Perbankan. Cetakan Kedua. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2000. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2002. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2005. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran 1. Milenium ed. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J.C. dan Michael M. 2002. Perilaku Konsumen. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono dan Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Republik Indonesia, 2005. Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Sinar Grafika.
- <http://www.woodpress.com/> Kepuasan Konsumen.
- Website PT. Bank Rakyat Indonesia : www.bri.co.id