

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk skripsi, tesis dan disertai ilmu manajemen*. Tidak diterbitkan. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Info BCA. (2001). *BCA service award*. Jakarta: Majalah bulanan internal, No.115
- Info BCA. (2003). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: Majalah bulanan internal, No.128
- Info BCA. (2003). *Arti pelanggan bagi BCA*. Jakarta: Majalah bulanan internal, No. 131
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002). *Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler P., & Gary A. (2000). *Principle of marketing*, 7th edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Kountur, R. (2005). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Jakarta : PPM
- Lovelock, Christopher, H. (2000). *Managing service marketing operation and human resources*. New Jersey: Second editions Prentice-Hall.
- Manchester, O,P,E,N. (2000). *Learning, membangun loyalitas pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Nasution, M,N. (2004). *Manajemen jasa terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Zeithaml & Berry. (1990). *Five imperatives for improving service quality*. Sloan Management Review. pp. 90-122
- Parasuraman, & Colby. (2001). *How and why your customers adopt technology*. Techno-Ready marketing. New York : The Free Press

- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1997). *Listening to the customer: The concept of a service-quality information system*. Sloan Management Review. pp. 65-76.
- Parasuraman, Zeithaml, L. Valerie A., Berry, Leonardo L. (1988). *Service quality: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal and Retailing. Vol. 64, pg, 12-40.
- Rangkuti, F. (2003), *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, T. (2001). *Analisis pelayanan mutu total dan pengaruhnya terhadap kinerja usaha perbankan di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Sukmadinata. (2006). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Rosdakarya
- Sutopo. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta : UNS
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2009). *Service marketing*. Yogyakarta: Andi Offset
- Uma Sekaran. (2006). *Metodologi penelitian untuk bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Usmara. (2003). *Implementasi manajemen strategis*: Jogjakarta: Amara Books.