

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an. *Surah Al-Imran ayat 159 dan an-nissa ayat 36.*

Adisaputro, Gunawan. 2010. *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Arikunto, Suharsimi.(2006).*“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Brady, M.K. dan J. J. Cronin, Jr (2001). “*Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality Hierarchical approach*”. *Journal of Marketing. Vol 65 (July).* pp.34-49.

Bramson, Robert. 2005. “*Costumer loyalty 50* ”. Jakarta : Rineka Cipta

Cronin., Brady, 2001. “*Service Quality*”. : Online

Foster, R.U, Timothy. 2002. *101 Cara Meningkatkan Pelanggan.* Jakarta: Gramedia.

Gronroos, C. (2000). *Service management and marketing : A Costumer Relationship Management Approach,* 2nd ed, Chicester. John Wiley & Sons, Ltd

Heikorasaki, Hera. “*Data Jumlah nasabah*”. PT. Bank Mandiri (persero)

Kotler, Philip. 2002. “*Manajemen Pemasaran: edisi Milenium,*”. Jakarta : PT. Prenhalindo

Kotler, Philip, dkk. 2000. “*Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, implementasi, dan Pengendalian*”. Jakarta: Salembaempat.

_____ **dan Kevin Lane Keller.** 2006. “*Manajemen Pemasaran: Edisi ke dua Belas*”. Jakarta : PT. indeks

Lesmana, Andi. 2007. “*Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Mandiri (Persero) TBK Di Bagian Retail & Costumer Risk Group*”. : Online

Lovelock. H.C, dkk. 2005. “*Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : PT. Indeks

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. “*Manajemen Pemasaran dan Jasa*”. Jakarta : Salembaempat

Martin, B. William. 2005. “*Quality Of Service.*” Jakarta.

Noviyantie.2001. “*ManajemenKepuasanPelanggan*”.Jakarta

Rangkuty.2003.”*manajemenPemasaranJasa*.Jakarta

Sugiyono.2006.”*Metodologi Penelitian Bisnis*”. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2005. “*Service, Quality and Satisfaction*”. Yogyakarta : PT. Andy

_____. 1997. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : PT. Andy

_____.2006. “*Strategi Bisnis*”. Yogyakarta: PT. Andy.

Tjiptono, Fandy. 2008.” *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”. : Yogyakarta. Andi offset.

Umar, Husein. 2008. “*RisetPemasarandanPrilakukonsumen. Jakarta*” :GramediaPustakaUtama& Jakarta Bussines Research Center

Winarsih. 2008. “*Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan*”. : Jakarta

Zeithaml, Valerie,A. and Zbitner,Mary Jo.2000. “*Service Marketing: Interprening Costumer Focus Across The Firm*”. Boston : Mc. Graw