

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto & Pangestu S. 2000. *Statistik Induktif*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPF E.
- Gujarati, Damodar. 1995. "*Ekonometrika Dasar*". Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- James F. Engel, Roger D Blackwell, and Paul W Miniard, 1994. "*Perilaku konsumen*", Edisi keenam, Alih Bahasa, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kertajaya, et al. 2002. Artikel "*Customer Centrix Marketing*". Majalah Usahawan No. 01 Tahun XXXI. Januari 2002.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Millenium Edition, New Jersey:Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajat. 2001. "*Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*". Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mustafa, Zaenal. 1995. *Pengantar Statistik Untuk Ekonomi Terapan*, Yogyakarta: BPF E-U II.
- Miranda dan Primidya Kartika. 2003. *Profitabilitas Jangka Panjang Melalui Pengelolaan Hubungan Pelanggan*. Jurnal Akuntansi dan Manajemen
- Nasir dan Fatchurrahman. 2003. *Mengenal Keterlibatan Konsumen dalam Pembelian dan Upaya Mempertahankan Konsumen*. Jurnal Manajemen dan Bisnis
- Novian, Errik. 1995. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam pemberian kredit pada BPR Blora. Skripsi, FE-UMS.
- Payne, A, 2000. Diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono, *The Essence of Service Marketing: Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah No. 11 Tahun 1981 tentang PD BPR-BKK.
- Santoso, Singgih. 2001. "*SPSS Versi 11 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*", Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Singarimbun, Masri dan Shofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Stoner, James AF, 1991. *Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alva Beta
- Sutisna, 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi pemasaran*, Bandung; PT. Rosda Karya.
- Swastha, Basu Dharmmaresta dan Hani T. Handoko, 2000. *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi pertama. Yogyakarta ; BPF
- A Parasuraman, Valerie A Zeithamal, Leonard L Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions And Expectations*.