

DAFTAR PUSTAKA

- Ciptono, Fandy, 2000, *Strategi Pemasaran*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Cooper, Donald R. dan William Emory. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Terjemahan Ellen, Gunawan dan Imam Nurmawan. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo, 1997. *Statistik Induktif*. BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Dwi Handoko. 2002. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Bank BNI (Persero) Cabang Surakarta. Skripsi. (Tidak dipublikasikan), UMS. Surakarta.
- Edwin B. Flippo, 1992, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih bahasa Moh Mas'ud , Badan Penerbit IPWI, Jakarta.
- J. Ravianto, 1995, *Manajemen Personalia*, BPFE, Yogyakarta.
- Manullang. 2000. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*, Liberty: Yogyakarta.
- OP Simorangkir, 1992, *Dasar-dasar dan Mekanisme Perbankan*, Aksara Persada Indonesia, Jakarta.
- Parasuraman, Valerie A. al.all. 1998. *SERVQUAL : Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing. Vol. 64 No. 1.
- Philip Kotler. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih bahasa Drs. Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Radig. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Singgih, Santoso. 2002. *Analisis Parametrik*. Elexmedia. Jakarta.
- Sugiyono, 1999, *Statistik untuk Ilmu Ekonomi*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 1998, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta.
- T. Hani Handoko, 1992, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta.

Toni Hartono. 2001. Analisis Pengaruh Penerapan Standar Layanan BCA terhadap Kinerja Teller dan CSO pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Surakarta.
Skripsi. (Tidak dipublikasikan) UNS. Surakarta.

Winarno Surachmad, 1994, *Metodologi Penelitian*, Erlangga, Jakarta

1. J. Ravyianto, 1995.
2. OP. Simorangkir, 1992.
3. Radig, 1998.
4. Newman dan Terry, 1992, dalam M. Manullang.
5. Radig, 1998.
6. M. Manullang, 2000.
7. Edwin Flippo, 1992.
8. T. Hani Handoko, 1992.
9. Edwin B. Flippo, 1992.
10. Parasuraman, at.all, 1998.
11. Philip Kotler, 1997.
12. Fandy, 2000.
13. Toni Hartono, 2001.
14. Dwi Handoko, 2002.
15. Winarno Surachmad, 1994.
16. Djarwanto S. Subagyo, 1993.
17. Singgih, 2002.
18. Cooper dan Emory, 1999.
19. Djarwanto S. Subagyo, 1997.
20. Suharsimi Arikunto, 1998.
21. Sugiyono, 1999.
22. Djarwanto PS. Subagyo, 1994.