

## DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto PS. 1988. *Statistik Induktif Edisi ketiga*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi SPSS*. Semarang. BP Universitas Diponegoro.
- Hamdani, A dan Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Slemba Empat.
- Kasmir, 2004. *Pemasaran Bank Edisi, Pertama. Cetakan Kedua*. Kencana Jakarta.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2006. *Marketing Management*. Jakarta: Pearson International Edition.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Jilid 1, Alih Bahasa : Hendra Teguh dan Ronry Antonius Rush*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2002, *Manajemen Pemasaran 1 (Diterjemahkan oleh Benjamin Molan) Edisi Milenium*, Jakarta : Prenhalindo.
- Nasution, M. N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Setiadi, Nugroho j. 2005. *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan penelitian pemasaran*. Predana Media. Jakarta.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Saladin, Djalim. 2002. *Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Mandar Maju. Jakarta.

Swasta, Basu dan Handoko, Hani T. 1997. *Manajemen Pemasaran. : Analisis Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandi. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2001. *Metode Untuk Penelitian Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Undang – Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Zeithaml. 1998. Customer Perception of Price, Quality and Service, A Means Model and Synthesis of Evidence, *Journal of Marketing*, July.

**INTERNET:**

<http://www.google.co.id>. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Perbankan, 2005, sentak. multiply. com.pdf. Diakses tanggal 14 September 2011.

<http://www.google.co.id>. *Etika Bisnis*, Diakses pada 20 September 2011.

<http://www.bankmandiri.co.id>