

Daftar Pustaka

- Husein, Umar, 2005, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, 1997, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran Perspektif, 2000, Asia Buku I, Terjemahan: Tjiptono, Fandy, Cetakan Pertama, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta
- Lovelock, Christopher H dan Wright, Lauren K, Manajemen Pemasaran Jasa, 2007, Jakarta : Indeks
- Lupiyoadi, Rambat, Manajemen Pemasaran Jasa, 2001. Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambut dan Hamdani, A. Manajemen Pemasaran Jasa. 2006. Salemba Empat, Jakarta
- Singgih Santoso, 200. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik, PT. Elex Media Kompetindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, 2002, Cetakan Keempat. Penerbit CV. Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 2002, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi V PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suyatno, T., dkk(1999) kelembagaan perbankan. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, 1996, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, 200, Cetakan Pertama, Andy, Yogyakarta
- <http://www.infobanknews.com/2012/05/ini-dia-10-bank-peraih-best-bank-service-excellence-2012/>
<http://bisniskeuangan.kompas.com>)