

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha D. H dan Irawan (1981). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : BPLM-AMP
- Engel,J.F.,R.D. Blacwell,dan P.W. Miniard (terj) (1994). *Perilaku Konsumen*.Jilid 1. Edisi Keenam. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip (1995). *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*.Buku 1. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat  
\_\_\_\_\_ (2000). *Marketing Management*. Edisi Kedelapan. Jakarta: Salemba Empat.
- Peter, Paul dan Olson,C. Jerry (terj) (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Santoso Singgih (2000). *SPSS: Mengolah Data untuk Statistic secara Profesional*. Jakarta: Elex Komputindo Kelompok Gramedia
- Sri Rahmawati (2004). *Analisis Kepuasan Konsumen Menjadi Nasabah Bank BNI Tasikmalaya*. Skripsi Sarjana (Tidak dipublikasikan). Yogyakarta : FE UII
- Supardi (2005). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : UII Press
- Tjiptono Fandy (1995). *Strategi Pemasaran*..Yogyakarta: Andi Offset.  
\_\_\_\_\_ (1997). *Prinsip-Prinsip total Quality Service*. Yogyakarta : Andi Offset
- Umar Husein (2003). *Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Yazid(1999). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta : Ekonisia FE UII