

Daftar Pustaka

Buku

- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Asep, Mulyana. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. Bogor: IPB.
- Aburahman, dan Muhidin, Sambas Ali. (2011). *Panduan Praktis Memahami Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi praktis riset pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. (edisi 12, jilid 1). Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, Wirtz dan Mussry. (2012). *Pemasaran Jasa*. (edisi 7, jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. (2006) *Manajemen Pemasaran Jasa*. (edisi 12). Jakarta: Erlangga
- Majalah Info Bank. (2003). *Analisis Strategi Perbankan dan Keuangan*. (edisi 35).
- Majalah Info Bank. (2013). (edisi 15).
- Prastowo, Andi. (2011). *Memahami Metode-metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuty, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. (2006). Jakarta: PT Gramedia pustakautama.
- Riduwan, dan Akadon. (2007). *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujanget., al. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*. (seri 1) Bogor: IPB Press.
- Sujarweni, Wiratnan dan Endrayanto Poly. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Jakarta: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic publishing Service).
- Sugiono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Teguh. (2011). *Marketing Strategi*. Yogyakarta: Oriza.
- Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2009). *PemasaranJasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. (edisi 3). Yogyakarta: Andi

Taniredja, Tukiran (2011). *MetodepenelitianKuantitatif*. Jakarta: Indeks

Wijaya, Tony. (2011). *ManajemenKualitasJasa*. Jakarta: Indeks.

Internet

——— Web resmi Bank Rakyat Indonesia. (online). www.bri.com. (12 April, 2013).

TugasAkhirdanSkripsi

Alisanti, Desti. (2009). *AnalisisKualitasLayanan PDAM*. TugasAkhir Diploma III padaInstitutManajemen Telkom. Bandung: tidakditerbitkan.

Noor, Rivan A. (2011). *AnalisisKepuasanPelanggandenganMenggunakanKualitasJasaIndosat Multimedia Mobile (IM3) Tahun 2011*. Skripsi Strata I Pada Institute Manajemen Telkom. Bandung: tidakditerbitkan.