

BIBLIOGRAPHY

Elhaitammy, T. 1990. *Service Excellent: Ujung Tombak Bank Marketing, Bank dan Marketing Management, November- December.*

Irawan D., Hadi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : P.T Raja Grafindo Persada

Kotler, Philip. 1997. *Management Pemasaran.* Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Macaluy Steve and Sarah Cook. 1997. *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan Pelanggan,* Alih bahasa Sambodo I Yoshua. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

R. Lupiyadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan di Industri Jasa.* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Manajemen Jasa,* edisi pertama. Yogyakarta: Andy Offset.

www.wikipedia.Indonesia.com.