

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, D, 1995. *Teknik Penyusunan Skala Pengukuran*. Yogyakarta : Pusat Penelitian Kependudukan Universitas Gadjah Mada
- Djuwandi, H.I., 1997. Keterandalan Di mata Konsumen X. *Suara Merdeka*, 6 Maret. Semarang : Maschom Graphy
- Gibson, J.L Ivancevich, J.M Donnely, Jr. J.M. 1988. *Organisasi dan Manajemen*. (diterjemahkan oleh Wahid, J) Jakarta : Erlangga
- Gunawan, D. 1997. *Majalah Forum*. IMFM, no.511
- Hadi, S, 1987. *Analisa Regresi*. Yogyakarta : YPPF Universitas Gadjah Mada
- _____, 1990. *Metodologi Research* : Jilid I, Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
- _____, 1993. *Metodologi Research* : Jilid II, Yogyakarta, yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
- Indrawijaya, 1987. *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV Sinar Baru
- Infobank, November 1997. Pelayanan Prima di Bank, Tuntutan Nasabah Masa Kini. *Infobank*, Jakarta
- Kotler, P. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*. Jakarta : Erlangga
- Krisna. 1996. *Sistem Perbankan Indonesia*. Yogyakarta : Liberty
- Lipis, P.H, 1988. *Perbankan Elektronik*. Jakarta : Erlangga
- Luthans, F. 1986. *Organizational Behavior*. Singapore : Mc. Graw Hill Tien wan Press Pte. ltd
- Maharjanto S. 1995. *Dasar-dasar management produksi dan operasi*. Yogyakarta : Balai Pustaka fakultas Ekonomi
- Mahmodien A.S. 1994. *Etiket Pelayanan Bank*. Toko Gunung Agung, Jakarta
- Majalah Infobank, Oktober 1997. Jakarta
- Majalah Infobank, Febuari 1998. Jakarta

- Nitisemito, a.s 1995. *Management Personalia*. Jakarta : Ghalia Jakarta
- Noori, H. and Radfor, R. 1995. *Production and operations management Total Quality and Responsiveness*. Mc. Graw- Hill, Inc, New York
- Poerwadarminta, W.J.S. 1990. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sadli, S. 1976. *Persepsi Sosial Manajemen Perilaku Menyimpang*. Jakarta : Bulan Bintang
- Singarimbun, M dan Effendi, S. 1986. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan keempat Jakarta : LP3ES (Lembaga Penelitian, Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosial)
- Supriyanto, B. 1996. *Sistem Perkreditan Perbankan*. Bandung : Pionir Jaya
- Suryabrata, S. 1993. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : CV. Rajawali.
- Swasta, B.D.H. dan Handoko, H. 1990. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Liberty.
- Swasta, B.D.H. 1992. *Azaz-Azaz Marketing*. Yogyakarta : Liberty
- Tedjo, S. 1998. Perbankan di Indonesia. *Suara Merdeka*, Mei. Semarang : Maschom Graphy
- Umar, Y. 1997. *Pembelanjaan Perusahaan, dasar-dasar manajemen keuangan*. Yogyakarta : Liberty
- Walgito, B. 1983. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada
- Winardi, 1990. *Kamus Ekonomi*. Bandung : Tarsito
- Yasyin, 1995. *Kamus Populer*. Jakarta : Balai Pustaka