

Daftar Pustaka

- Hadi, Sutrisno, 1996, *Statistik*, jilid 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- _____, 1998, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, jilid 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Marzuki, 1995, *Metodologi Riset*, BPPE, Yogyakarta.
- Purwodarminto, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Singarimbun Masri, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, Jaya, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- _____, 2000, *Statistik: Teori dan Aplikasi*, jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Swasembada, 1993, "Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Bank", NO. 12 / IX / 5-25 / Desember.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- _____, 1996, *Strategi Bisnis & Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wasito, Hermawan. 1995, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.