

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 1997. ***Reliabilitas dan Validitas***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ancok, D. 1993. ***Teknik Penyusunan Skala Pengukuran***. Yogyakarta: Andi Offset.
- Budiman, A. 1985. ***Pembagian Kerja Secara Seksual***. Jakarta: Gramedia.
- Craven, D. 1996. ***Pemasaran Strategis***. Alih Bahasa: Lina Salim. Jakarta: Erlangga.
- Dharmmesta, B. S. Dan Handoko, H. Edisi Pertama. 1997. ***Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen***. Yogyakarta: BPEE.
- Engel, J. F., Blackwell, R.D. dan Miniard, P.W. 1994. ***Perilaku Konsumen***. Alih Bahasa: F. X. Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fahrizal Fahmi Dauley. 2011. Bank Pundi Luncurkan Kantor Ladies Branch. [http:// www. TRIBUN-MEDAN.com // bank-pundi-luncurkan-kantor-ladies-branch.htm](http://www.TRIBUN-MEDAN.com//bank-pundi-luncurkan-kantor-ladies-branch.htm). Diakses tanggal 27 Oktober 2011.
- Gerson, R. F. 2002. ***Mengukur Kepuasan Pelanggan***. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hadi, S. 2001. ***Metodologi Research***. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryanti, K. dan Hadi, S. 2000. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen. ***Jurnal Psikodimensia Kajian Ilmiah Psikologi***, Vol.1 No.1 hal.45-56.
- Hurlock, E.B. 1992. ***Perkembangan Anak***. Jilid 2. Diterjemahkan oleh Tjandrasa, M. Jakarta: Erlangga.
- Indarjati, A. 2001. Pelayanan Berbasis Kebutuhan Konsumen. ***Jurnal Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi***. Vol.1 No.3 hal. 152-160.
- John, T. 2008. ***Pelayanan Pelanggan yang Sempurna***. Yogyakarta: Kunci Ilmu.

- Kotler, P. Amstrong, G. 1997. **Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2**. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. Amstrong, G. 2001. **Prinsip-prinsip Pemasaran**. Jilid 2. Alih bahasa: Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. Edisi Pertama. **Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik**. Jakarta: Salemba Empat.
- Monks, F. J, Knoers, Siti R.H . 1998. **Psikologi Perkembangan: Pengantar Dalam Berbagai Bagiannya**. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Mowen dan Minor. 2002. **Perilaku Konsumen Jilid 2**. Alih Bahasa: Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Musanto, A. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada C.V. Sarana Media Advertising Surabaya. **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**. Vol. 6, No. 2, September 2004, hal. 123-136.
- Pamitra, T. 2001. **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran**. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sarwono, S.W. 2004. **Psikologi Remaja**. Jakarta: CV. Rajawali.
- Sears, D.O. 1994. **Psikologi Sosial**. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Sugiarto, E. 1999. **Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa**. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sumber **Disinkom**. 2007. Ladies Bank. [http:// www.bandung.go.id // PERESMIAN-LADIES-BRANCH BANK-BTPN-CABANG-DAGO.go.id.html](http://www.bandung.go.id // PERESMIAN-LADIES-BRANCH BANK-BTPN-CABANG-DAGO.go.id.html). Diakses tanggal 27 Oktober 2011.
- Supranto, J. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Supranto, J. 2003. **Metode Riset. Aplikasinya dalam Pemasaran**. Cetakan Kedua Edisi Ketujuh. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tatik Suryani, Sri Lestari, & Wiwik Lestari. 2001. Analisis Pelayanan Mutu Total dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan di Indonesia. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia**. Surabaya, No. 3.

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 1990. **Kamus Besar Bahasa Indonesia**. Jakarta: Balai Pustaka.

Tjiptono, F. 1996. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. 2004. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi Offset.

Widyorini, E. 1992. Peran Orangtua Dalam Pembentukan Karakteristik Androgini. **Majalah Ilmiah Pranata**. Tahun 1 nomor 4. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Wismanto, B. Y. 2006. **SPSS (Statistical Packages for Social Sciences) 13**. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.

Wulansari, E. 2007. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. **Skripsi**. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

