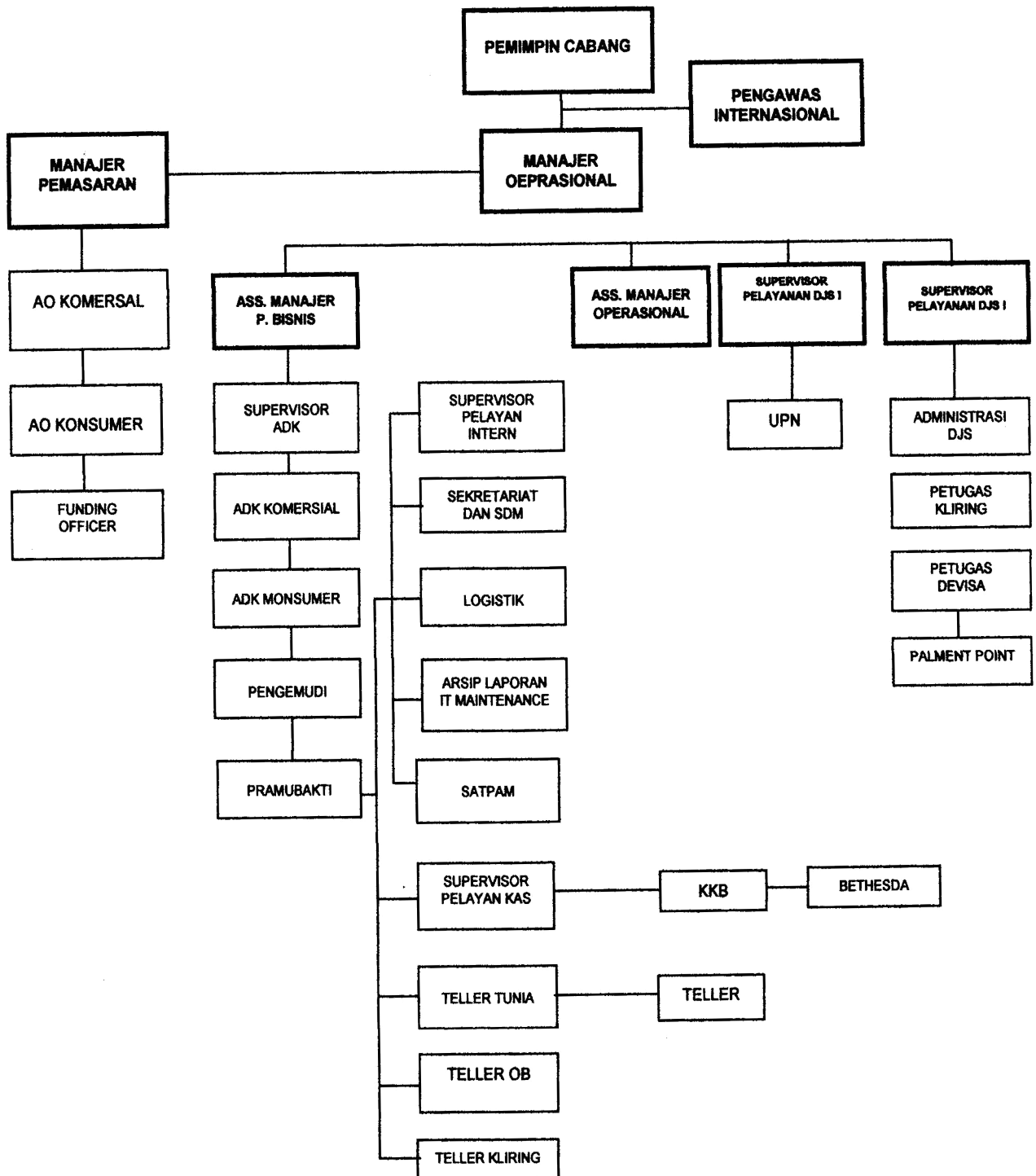


DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchari, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, edisi revisi, cetakan kelima, Alfabeta, Bandung
- American Marketing Association, 2003. *Marketing of Banking Product*. Cityland Press, USA.
- Arikunto, Suharsimi, 2001. *Teknik Penarikan Sampel*. Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta.
- , 2001. *Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Crosse, Gandy dan Hampel CH, Anthony, 2005. *Banking Strategies and Beyond 2000*. The Chartered Institute Bankers – American Management Association, New York.
- Dewi Andriani, 2004. *Mengembangkan Strategi Pemasaran pada Tahap Daur hidup produk*. Jurnal Management Bisnis, Vol.4 (01). www.Mabisnis2.Tripod.com/423.pdf. Diakses tanggal 20 Oktober 2011
- Gardinal, Sarah F, 2003. *Latest Approaches to Understanding Customer Values and Satisfaction*. Infinity Books, New Delhi.
- Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi 9 PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Marius. P. Angipora, 2002. *Dasar – dasar Pemasaran*, PT. Raja Larafindo Persada, Jakarta
- , 2000. *Marketing Management. The Millennium Edition*. Prentice Hall, Inc. New Jersey.
- Rangkuti, Fredy, 2002, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, cetakan ketiga, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Siamat, Dahlan, 2004. *Manajemen Bank Umum*, Intermedia, Jakarta.
- Sutojo, Siswanto, 2002, *Strategi Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, Damar Mulia Pustaka, Jakarta

- Sturtman, Dugles, 2005. *Banking Business*. Prentice Hall, Ohio University.
- Sunarto, 2003. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Yogyakarta : AMUS
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran bank edisi Revisi*. Yogyakarta : liberty
- Sutrisno, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerbit Buana Ilmu, Surabaya.
- Suyadi Prawirosentono, 2002 *Filosofi terbaru tentang Manajemen Mutu Total Quality Management abad 21*. Bumi Aksara, Jakarta
- Teguh, Pudjianto, 2003. *Bank dan Anggaran Perbankan*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Andy, Yogyakarta.
- Yazid, 2004. *Pemasaran dan Manajemen Perbankan*. Ekonosia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A dan Bitner, Mary Jo, 2000. *Service System: Integrating Customer Focus Across The Firm*. The McGraw Hill Companies Inc. USA.
- _____, 2000. *Product Knowledge and Selling Skill Training*, Modul Training of Banking, USA.

Struktur organisasi dari PT. BRI (Persero) Cabang Tangerang secara sistematis dapat dilihat pada bagan berikut ini :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia