

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Softan., 1993, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Ketiga, Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Donald, M.H.B.MC., and Keegan, W.J., 1999, **Marketing Plans That Work**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Irmayanto, J., dkk, 1998, **Bank dan Lembaga Keuangan**, Penerbit Universitas Trisakti, Jakarta.
- Kotler, Philip., 1993, **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**, Edisi Ketujuh, Volume Satu, Penerbit Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Payne, A., 2000, **The Essence of Service Marketing**, Andi, Yogyakarta.
- Rangkuti, F., 2003, **Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis**, Cetakan Kesepuluh, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Salusu, J., 1996. **Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit**, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.
- Siamat, D., 1993, **Manajemen Bank Umum**, Penerbit Intermedia, Jakarta.
- Swastha, Basu DH dan Irawan, 1994, **Management Pemasaran Modern**, Edisi Keempat, Penerbit Lembaga Manajemen AMP, Yogyakarta.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Yasid, 1999, **Pemasaran Jasa, Konsep dan Implementasi**, Penerbit Ekonesia, Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.

Zethaml, V., and Bitner, M.J., 2000, **Service Marketing ; Integrating Customer Focus Across The Firm**, Penerbit The McGraw Hill Companies Inc, USA.