

## DAFTAR PUSTAKA

- Doney and Cannon**, 1997, *An Examination of the nature of trust in buyer-seller relationships*
- Fandy Tjiptono dan Gregodius Chandra**, 2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono**, 2005, *Brand Management and Strategy*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono**, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Freddy Rangkuti**, 2004, *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Fornel**, 1992, *A National Customer Satisfaction Barometer*
- Gasperz**, 1997, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir**, 2005, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada.
- Kasmir**, 2004, *Pemasaran Bank*, Prenada Media, Jakarta.
- Kotler**, Philip 2007, Alih Bahasa: **Benyamin Molan**; Penyunting: **Bambang Sarwiji**, **Manajemen Pemasaran**, edisi 12 Jilid 2; PT.INDEKS, Jakarta.
- Kotler**, Philip, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I dan II, terjemahan Hendra Teguh, Penerbit : PT. Prenhalindo, Jakarta
- Mital, Vikas, William T. Ross and Patrick M Baldasare**, 1998, *Journal of Marketing*
- Sugiono**, 2009, *Metode Penelitian*, Penerbit CV. Alfabeta.