

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, (2013) Top 10 Bank “s *Service excellence* (2012-2013), Jakarta : Info Bank.
- Arikunto, S, (2002). *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktek*. (Edisi ketiga). Jakarta: PT. Rineke Cipta.
- Azwar, S, (2009), *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur, (2013). *Jumlah Nasabah Bank BRI Unit Bojong Kabupaten Cianjur* : Tidak dipublikasi.
- Barnes, J. G., (2001). *Secret Of Customer Relationship Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fitzsimmons, J. A., (2008). *Service Management: operations, strategy, and information technology*, edisi keenam, McGraw-Hill, New York.
- Gronroos, C., (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach* (2nd ed).
- Irawan, H, (2004). *Indonesian Customer Satisfaction : Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo Irawan.
- Kasmir, (2005). *Pemasaran Bank*, Jakarta : PT Kencana
- Kotler, P., (2003). *Marketing Management, eleventh edition*, Prentice Hall.
- Kotler, P., (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12, jilid 2, PT. Mancanan Jaya Cemerlang.
- Lovelock, C., & Gummesson, E., (2005). Ke mana Layanan Pemasaran? Mencari sebuah New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research* 7 (1), August, pp. 20-41.
- Tjiptono, F., (2008). *Pemasaran strategik*, Edisi Pertama. Andi offset, Yogyakarta.
- Umar, H., (2003). *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Leonard, L. B., (2003). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*, A Division of Macmillan Inc, NewYork.