

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, 1986, *Pengantar Metode Statistik*, Jilid 2, Cetakan 2, LP3ES, Jakarta.
- Aris Ananta, 1987, *Landasan Ekonometrika*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan 2, PT. Gramedia, Jakarta.
- Bojanic, 1991, *Pemasaran Jasa* (Terjemahan Fandi Tjiptono), Edisi II Andi, Yogyakarta.
- Dahlan Siamat, 1999, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Engel, J.F. et al., 1990, *Consumer Behavior*, Edisi 6, The Dryden Press, Chicago.
- Fandy Tjiptono, 2001, *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta. Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Hendra Teguh, Ronny Rusli, Benjamin Molan), Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Goetsah, 2002, *Pengaruh Pelayanan Prima Front Liner* Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Hnadoko, Swastha (2000), *Manajemen Jasa dan barang*, Andi, Yogyakarta. Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Iqbal Hasan, 2002, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Irawan, 1996, *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta. Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ken Swastika, 2005, *Pengaruh Pelayanan Prima Front Liner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Mandiri Cabang Malang Wahid Hasyim di Malang)*, Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Ketut Sethyon, 2002, *Menapak ke Masa Depan dengan Kegigihan Masa Lalu*, Edisi 1, Perum Pegadaian, Jakarta.

- Kotler, P. 2002, *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan Hendra Teguh, Ronny Rusli, Benjamin Molan), Edisi Milenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Masri Singarimbun & S. Effendi. 1995, *Metodologi Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Malhotra, Naresh K., 2002, *Basic Marketing Research; Applications to Contemporary Issues*, Pearson Education, Inc, New Jersey.
- Nur Indriantoro & Bambang Supomo, 2001, *Metodologi Penelitian BIsnis*, Edisi 1, BPFE, Yogyakarta.
- Payne, Adrian.,2001, *Pemasaran Jasa* (Terjemahan Fandi Tjiptono), Edisi II Andi, Yogyakarta.
- Singgih Santoso, 2000, *Buku Latihan SPSS Sttistik Parrametrik*, PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Setiawan, 1989, *Metodologi Research*, Jilid 1 Andi Offset, Jakarta
- Sugiyono, 1999 *Dasar-Dasar Hukum Perumahan*, Reneka Cipta Jakarta
- Suharyani, 2001 *Prinsip-prinsip pemasaran*, BPFE, Yogjakarta
- Swastha, (1979) , *Manajemen Jasa dan barang*, Andi, Yogyakarta. Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Stanton, 1996, *Total Quality Service*, Andi, Yogyakarta. Edisi kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta
- Stanton, William J., Michael J. Etzel & Bruce J. Walker, 1991, *Fundamentals of Marketing*, Edisi 9, McGraw-Hill, Inc., New York.
- Sub Litbang Usaha, 2001, *Pedoman Standar Pelayanan di Kantor Cabang*, Perum Pegadaian, Jakarta.
- Sutopo & Adi Suryanto, 2003, *Pelayanan Prima;Bahan Ajaran Diklat Prajabatan Golongan I dan II*, Cetakan 1, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tse, D.K. & P.C. Wilson, 1988, *Models of Consumer Satisfaction Formation : An Extension*, Journal of Marketing Research, hal 204-212.
- Wahana Komputer. 2003, *10 Model Penelitian dan Pengolahannya dengan SPSS 10.01*, Edisi II, Andi, Yogyakarta.
- Wahid Sulaiman, 2002, *Jalan Pintas Menguasai SPSS 10*, Andi, Yogyakarta.