

## DAFTAR PUSTAKA

- Bloom, Paul, dan Philip Kotler. (1993). Teknik dan Strategi Memasarkan Jasa Profesional. Intermedia. Jakarta.
- Djarwanto, dan Pangestu Subagyo. (1993). Statistik Induktif. BPFE. Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). Manajemen Pemasaran I. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (1998). Manajemen Pemasaran II. Edisi Kelima. Erlangga. Jakarta.
- Kasmir. (1997). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Manullang. (1990). Pengantar Ekonomi Perusahaan. Ghalia. Indonesia.
- Mahmoedin, H. (1994). Etika Bisnis Perbankan. Edisi Kesatu. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Mason, Robert, dan Douglas A Lind. (1999). Tehnik Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi. Erlangga. Jakarta.
- Singaribun, Masri, dan Sofyan Effendi. (1991). Metode Penelitian Survei. LP3ES. Jakarta.
- Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Rineka Cipta. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (1997). Produktivitas dan Manajemen. LSIM. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (1992). Statistik Teori dan Aplikasi. Jilid Kedua. Erlangga. Jakarta.