

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchori, 2005, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV Alfabeta, Bandung.
- A. Sipahutar, Mangansa, 2002, *Customer focus dalam Industri Perbankan*, CV Alfabeta, Bandung.
- Griffin, Ricky W. & Ebert, Ronald J., 2007, *Bisnis*, Edisi Kedelapan, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Griffin, Ricky W. & Ebert, Ronald J., 2007, *Bisnis*, Edisi Kedelapan, Jilid 2, PT. Indeks, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP, 2002, *Manajemen Perbankan*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Ibrahim, Johannes, 2007, *Kartu Kredit*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Kasmir, 2001, *Manajemen Perbankan*, CV Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 2, PT. Indeks, Jakarta.
- Simamora, Bilson, 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Supranto, Johannes, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT. Rikena Cipta, Jakarta.
- Suwastha, Basu & Irawan, 2005, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogya.
- Sugiyono, 2003, *Statistik untuk Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, *Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.