

DAFTAR PUSTAKA

1. Adi, Agung Nugroho. 2006. **Menumbuhkan *Service Loyalty* Melalui Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Respon Emosi Konsumen Pada Perusahaan Jasa.** Jurnal Manajemen, Vol. 5, 83-94.
2. Dwiridotjahjono, Jojok. 2006. **Bagaimana Membangun Kualitas Layanan *Online*.** Usahawan, No.07, 33-37.
3. Eti, Rochaety dan Ratih, Tresnati. 2007. **Metodologi Penelitian Bisnis Dengan Aplikasi SPSS.** Mitra Wacana Media : Jakarta.
4. Hurriyati, Ratih. 2005. **Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen.** Alfabeta : Bandung.
5. Ismed, Hasan Putro dan Anwari WMK., 2004. **Bank BRI Terbaik di Awal *Millenium*.** Masyarakat Profesional Madani : Jakarta.
6. Jagdish, Sheth dan Mittal, Banwari. 2004. ***Customer Behavior : A Managerial Perspective.*** Thomson, South Western : London.
7. Javalgi, Rajshekhar G. dan Moberg, Christopher R., 1997. ***Service Loyalty : Implication For Service Providers. The Journal Of Service Marketing,*** Vol.11, 165-179.

8. Kotler, Philip. 2000. **Manajemen Pemasaran**, Edisi Kesepuluh. Prenhalindo : Jakarta. (Alih bahasa : Hendra Teguh, Ronny A. Rusli, dan Benyamin Molan).
9. Schiffman, Leon G. dan Leslie, Lazar Kanuk. 2007. *Consumer Behavior, Ninth Edition*. Pearson, Prentice Hall : New York.
10. Lupiyoadi, Rambat. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik**. Salemba Empat : Jakarta.
11. Peter, J. Paul dan Jerry, C. Olson. 1999. *Consumer Behavior*, Edisi Keempat. Erlangga : Jakarta. (Alih bahasa : Damos Sihombing, MBA).
12. Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
13. Riduwan. 2005. **Belajar Mudah Penelitian**. Alfabeta : Bandung.
14. Majalah Internal BRI. 2005. *Tsi Update*, Edisi Maret. Divisi Teknologi Sistem Informasi PT. BRI : Jakarta.