

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker A. David, 1991, *Managing Brand Equity, Capitalizing on The Value of Brand Name*, The Press, Mc Millan Inc., New York.
- , 1996, *Building Strong Brand*, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, New York.
- Adrian Payne, 1993, *The Assence of Service Marketing*, Prentice Hall, New Tork.
- Bateson John E.G., 1991, *Managing Services Marketing*, second Edition, Dryden Press, Orlando.
- Berkowietz., Eric N, 1996, *Essential Of Health Care Marketing*, Aspen Publisher Inc., Geetherburg Maryland, USA.
- Bernard Katz, 1991, *Bagaimana Memasarkan Jasa Profesional*, Penerjemah Liana Setiono, Cetakan Pertama, IPPM, Penerbit PT. Pustaka Binanian Pressindo, Jakarta.
- Berry Leonard L. and Parasuraman A., 1991, *Marketing Service*, Englinton Avenue East., New York.
- , 1998, *Marketing Service*, Mc Millan Inc., Englinton Avenue East, New York.
- Buchari Alma, 1992, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Alfabeta, Bandung.
- Budi Widjaja Soetjipto, 1994, *Tinjauan Masalah: Strategi Manajemen Kualitas Dalam Era Globalisasi*, Manajemen & Usahawan Indonesia, No. 10th XXIV, Oktober, Jakarta.
- Budiman Yas, 1995, *Antisipasi Asuransi Nasional Menyongsong Era GATT, Ancmaan dan Peluang*, Manajemen & Usahawan Indonesia, No. 01 Th XXIV, Januari, Jakarta.
- Burnet. John J. 1993, *Promotion Strategic*, Third Edition, new Jersey Prentice Hall. A Division of Simon & Scuster, Inc.
- Chrysanti dan Soedyono, 1994, *Etika Bisnis dan Konsumen*, Manajemen & Usahawan Indonesia, No. 2 Th XXIII, February, Jakarta.
- Djaslim Saladin, 1994, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta

- Fandy Tjiptono, 1998, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta..
- Fandy Tjiptono, 2000, *Persepektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Foster, 1999, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Seri Manajemen, No. 50, Erlangga, Jakarta..
- Griffin Jill, 1995, *Customer Loyalty : How to Earn It, How ti Keep It*, Lexington Books, Sinagpore.
- Gujarati, 1997, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga, Jakarta.
- Hafid, 1995, *Tulisan Utama: Upaya Untuk Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Perusahaan*, Manajemen & Usahawan Indonesia, No. 10Th XXIV, Oktober, Jakarta.
- Handayani, 2001, *Pengaruh Kinerja Bauran Pemasaran Jasa Kartu Kredit Terhadap Citra Bank Mandiri*, Program Pascasarjana, Program Magister Manajemen, UNPAD, Bandung.
- Hermawan Kertajaya, 1995, *Kolom: Analisis 3-C*, Manajemen & Usahawan Indonesia, No, 4 Th. XXIII, April.
- Iswardono, 1990, *Uang dan Bank*, Edisi Ketiga, BPFE, Yogyakarta.
- J. Supranto, 1992, *Teknik Penarikan Sampel Untuk Survey dan Eksperimen*, Rineka Cipta, Jakarta
- Jennie Siat, 1997, *Relationship Marketing*, Majalah Swa, No. 03/XXVI/Juli, Jakarta.
- Malayu SP. Hasibuan, 1997, *Manajemen Perbankan; Dasar dan Kunci Keberhasilan Perekonomian*, Edisi Keempat, PT. Guning Agung, Jakarta.
- Mudrick, Robert G., Render Barry, Russel, Roberta S., 1990, *Service Operations Management*, Allyn and Bacon.
- Murti Sumarni, 1993, *Pemasaran Perbankan*, Liberty, Yogyakarta.
- Nirwana S. K. Sitepu, 1994, *Analisis Jalur (Path Analysis)*, Jurusan Statistika, FMIPA, Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Philip Kotler, 1991, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Pengendalian*, Jilid 2, Terjemahan Jaka Wasara dan Herujadi Purwoko, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Philip Kotler, 1993, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Penerjemah Adi Zakaria Afif, Volume Pertama, Edisi Ketujuh, Lembaga Penerbit FE-UI, Jakarta.
- Philip Kotler, 1994, *Principles of Marketing*, Third Edition, Prentice Hall, New Jersey.

- Philip Kotler, 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Erlangga, Jakarta.
- Prijono Tjiptoherijanto, 1994, *Pemerataan di Sektor Perdagangan*, Manajemen & Usawahan Indonesia, No. 6 Th XXIII, Juni, Jakarta.
- Rust Roland T. Anthony J. Zahorik, Tomothy L. Keiningham, 1996, *Service Marketing*, New York: Harper Collins College Publishers.
- Sitepu Nirwana, 1994, *Analisis Jalur*, Bandung : UPT Jurusan Statistik, FMIPA UNPAD.
- Sudjana, 1992, *Metode Statistika*, Edisi Kelima, Tarsito, Bandung
- Thomas Suyatno, 1991, *Dasar-Dasar Perkreditan*, PT. Gramedia, Jakarta.
- Tjiptoadinugroho, 1994, *Perbankan Masalah Perkreditan*, Cetakan ke Lima, PT. Pradya Paramita, Jakarta.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 Tentang, *Perbankan*.
- Wahana Komputer, 1997, *Panduan Lengkap SPSS 6.0 for Windows*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Walpole, 1990, *Introduction to Statistics*, Mc Millan, London.
- William J. Stanton, 1994, *Fundamental of Marketing*, 8th Edition, Mc Graw Hill, Sinngapore.
- William J. Stanton, 1996, *Prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Yohanas Lamarto, Jilid 1, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Yazid, .1999, *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi*, Edisi Pertama, Ekonosia, Fakultas UII, Ypgtakarta.
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo. Bitner, 1996, *Services Marketing*, The McGraw-Hill Companies, Inc., New Jersey.