

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari, 2004., *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Amir, M. T. 2005. *Dinamika Pemasaran. Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta (ID) : PT. Rajagrafindo Persada
- BPKP.UU No. 10 Tahun 1998. Diakses pada 11 November 2012 dari www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/45/435. bpkp
- Engel, James F., Roger D. Blackwell, and Paul W. Miniard (1994). *Consumer Behaviour*. Alih Bahasa, F.X Budiyanto, Binarupa Aksara, Jakarta
- Hurriyati, Ratih, 2005., *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta
- Ivanovic, A. dan Collin, P.H.2003. *Dictionary of Marketing* (3rd ed). London: Bloomsbury Publishing.
- Kasmir, 2005., *Dasar- Dasar Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2008. *pemasaran bank*. Jakarta : Kencana,.
- Kotler, Philip, 2000., *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Alih bahasa oleh A.B Susanto. Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler 2005., *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen pemasaran pendekatan praktis*. graha ilmu,

Yogyakarta.

Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing and Manajemen*. Second Edition
Prentice Hall, New York.

Lovelock C, Wirtz J. 2007. *Service marketing in people, technology, strategy*.
Pearson Prentice Hall, United State of America.

Nasution, M.N., 2005 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*
Edisi Kedua. Ghalia Indonesia, Bogor.

Lupiyoadi, Rambat, 2001., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Peraturan pemerintah no.1 tahun1946 pasal 1 tentang Bank BRI sebagai bank
pemerintah pertama di Republik Indonesia.

PERPU No.41 tahun 1960 tentang pembentukkan Bank Koperasi Tani dan Nelayan

Penpres no. 9 tahun 1965 tentang pengintegrasian dalam Bank Indonesia dengan
nama Bank Indonesia urusan Tani dan nelayan

Penpres no.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama bank
indonesia

Undang-undang no.14 tahun 1967 tentang undang-undang pokok perbankan

Undang-undang no.13 tahun 1968 tentang undang-undang bank sentral

Undang-undang perbankan no.21 tahun 1968 tentang penetapan kembali tugas tugas bank BRI sebagai bank umum

Undang-undang perbankan no.7 tahun 1992 tentang perubahan menjadi perseroan terbatas.

Peraturan pemerintah RI No.21 tahun 1992 tentang perubahan status BRI menjadi perseroan terbatas.

Undang-undang RI no.10 tahun 1998 tentang perbankan

Simamora, Bilson. 2004. Riset Pemasaran: Falsafah, Teori, dan Aplikasi. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumarni, Murti. 2002. Manajemen Pemasaran Bank. Yogyakarta: penerbit liberty.

- Sugiyono.2001. *Statistik Non Parametris untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Keenambelas, CV. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan Kesembilanbelas, CV. Alfabeta, Bandung
- Swastha, Basu & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia.
- Wikipedia Ensiklopedia Bebas. Nasabah. diakses pada Tanggal 11 November 2012 dari <http://id.wikipedia.org/wiki/Nasabah>
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa : Konsep dan Implementasi*.Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Zeithaml, valerie A. Dan Bitner.2000. *Service marketing, 2nd edition: integrating customer focus*. New york:Mc Graw Hill Inc.