

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alma, Buchari.(2002). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA
- Barata, Atep Adya.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Dian K.P.(2008). *75 Cara Ampuh Lolos Wawancara Kerja*. Jakarta : WahyuMedia
- Griffin, Jill.(2003). *Customer Loyalty*. Jakarta:Erlangga
- Hidayat, Syarifuddin.(2007). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Hill, Nigel.(1996). *Hand Book of Customer Satisfaction Measurement*. Cambridge: Great Britain University Press
- Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Kennedy, Jhon.E & Darmawan Soemanagara.(2006). *Marketing Communication; Taktik dan Strategi*. Jakarta: Bhuana Ilmu Populer
- Kotler, Philip & Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*. (Jilid I). Jakarta : Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat.(2006). *Teknik Analisis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media Grup.

- Kuncoro, Mudrajad.(2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Majid, Suharto Abdul.(2009). *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Nickels, William G.(1984). *Marketing Communication and Promotions*. (Third Edition). Cornel : Wiley
- Prisgunanto, Ilham.(2006). *Komunikasi Pemasaran:strategi dan taktik dilengkapi SOSTAC & STOP-SIT*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Purba, Amir dkk.(2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan : Pustaka Bangsa Press
- Riduwan.(2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis* (cetakan kedelapan). Bandung: ALFABETA
- Ruslan,Rudi.(2010). *Manajemen Public Relations dalam Media Komunikasi, Konsepsi, dan Aplikasi*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar.(2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Sarwono, Jonathan.(2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Schiffman, Leon G & Leslie Kanuk.(2004). *Perilaku Konsumen* (edisi tujuh). Jakarta : Prentice Hall
- Sekaran, Uma.(2006). *Research Methods for Bussiness*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono.(2011). *Statistika Untuk Penelitian* (cetakan ke-19).
Bandung: ALFABETA

Sutisna.(2002). *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. Bandung : Rosda

Tjiptono, Fandy.(2008). *Service Managemet*. Yogyakarta:
Andi.

Tjiptono, Fandy.(1996). *Strategi, Bisnis, dan Manajemen*.
Yogyakarta: Andi.

Skripsi

Dimitri, Melissa.(2011). *Citra BNI dalam memberikan Service Excellence oleh Frontliner*. Universitas Pembangunan Nasional

Yasmin, Sara S.(2009). *Customer Service dan Loyalitas Pelanggan*. Universitas Sumatra Utara

Surat Kabar

Rachman, Eileen.(2011). "Pelayanan 24 Jam". *Kompas* (15 Januari 2011)

Internet

<http://www.bi.go.id/web/id/Statistik/Statistik+Perbankan/Statis tik+Perbankan+Indonesia/> (26 April 2012, 22.03)

<http://www.bni.co.id/id-id/tentangkami/> (26 April 2012, 16.47)

www.infobanknews.com/2011/11/36445/ (26 April 2012,
16.47)