

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Kotler, Philip and Gery Armstrong.(2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran(Edisi 12,Jilid II)*.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane.(2007).*Manajemen Pemasaran(Edisi 12,Jilid II)*.Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane.(2009).*Manajemen Pemasaran(Edisi12,Jilid I)*.Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C , Writzh, J., Mussy, J.(2010).*Manajemen Pemasaran Jasa*.Jakarta : PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Lucas, Robert. (2012). *Customer Service*. Newyork: McGRAW.HILL.
- Sekaran, Uma.(2007).*Metodologi Penelitian Untuk Bisnis(Edisi 4 jilid I)*.Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma.(2008).*Metodologi Penelitian Untuk Bisnis(Edisi 4 jilid II)*.Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono.(2009).*StatistikaUntukPenelitian*,Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011).*StatistikaUntukPenelitian*,Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan dkk. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen*.Bogor: IPB Press.
- Sunyoto, Danang.(2009). *AnalisisRegresi Dan UjiHipotesis*,Yogyakarta:Media Pressindo.
- Sunyoto, Danang.(2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan perilaku konsumen*.Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana.(2008).*Pemasaran Strategik*.Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.(2011).*Service, Quality & Satifaction*.Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml, A. Valarie, Mary Jo Bitner ad Dwayne D, Gremler.(2009).*Service Marketing(Fifth Edition)*. New York : The McGraw-Hill.

2.Internet

BRI 2014 [online]

Tersedia : <http://bri.co.id> [15 Februari 2014]

Jumlah Bank Umum di Indonesia. (2012) [online]

Tersedia : <http://bi.go.id> [16 Februari 2014]

Hal yang ditonjolkan oleh setiap Bank 2013 [online]

Tersedia : <http://bandung.bisnis.com> [16 Februari 2014]

Jumlah Nasabah 10 Bank Besar di Indonesia 2012 [online]

Tersedia : <http://infobanknews.com> [16 Februari 2014]

empat hal yang menjadi keunggulan BRI 2013 [online]

Tersedia : <http://neraca.co.id> [25 April 2014]

Wikipedia. (2007). [online]

Tersedia [http://id.wikipedia.org/wiki/Bank Rakyat Indonesia](http://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Rakyat_Indonesia) [6 Maret 2014]