

DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha DH, **Azas – Azas Marketing**, Edisi Ketiga, Cetakan Pertama, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 1996
- Basu Swastha DH, **Manajemen Pemasaran Modern**, Edisi Kedua, Liberty, Yogyakarta, 1983.
- Basu Swastha D.H. & Irawan, **Manajemen Pemasaran Modern**, Cetakan II, Liberty, Yogyakarta, 1999
- Bob Woworuntu. **Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank**, Penerbit Gramedia, Jakarta, 1999
- Colin G. Armistead & Graham Clark. **Customer Service And Support**, Terjemahan M. Kurdi Djunaedi, **Layanan Dan Dukungan Kepada Pelanggan, Penerapan Strategi Yang Efektif**, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 1999
- Philip Kotler, **Marketing Management, Analisis, Planning And Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Dan Pengendalian)**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Cetakan IV, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1995.
- Radosunu, " **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis**, Edisi III, BPFE, Yogyakarta, 1995.
- Sofyan Assuari, **Manajemen Pemasaran. Dasar, Konsep dan Strategi**, Rajawali Pers, Jakarta, 1997
- Winardi. " **Ilmu Dan Seni Menjual** ", Edisi I, Penerbit Nova, Bandung, 1994.
- Winarno Surakhmad, " **Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik** " Edisi VIII, Tarsito, Bandung, 1995
- S. Nasution dan M. Thomas, **Buku Penuntun Membuat Skripsi, Desertasi dan Thesis**, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta 1995.