

DAFTAR PUSTAKA

- Hair *et.al.* 2006. Metode Pengumpulan Sampel (98-99)
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Penerbit Prenada Media. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gery. 2004. *Dasar Dasar Pemasaran Jilid 1*. Edisi kesembilan. Penerbit PT Indeks. Jakarta.
- PT Bank Lampung. 2005. *Service Excellence*. Pusdiklat. PT Bank Lampung. Lampung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono. 2005. *Kualitas Pelayanan*. Penerbit Caps. Yogyakarta.
- _____,2011, *Jenis Bank*, <http://www.indonesi4ku.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 12 Maret 2014.