

DAFTAR PUSTAKA

- Bonar, S. K, 1993, *Hubungan Masyarakat Modern*, Bina Aksara, Jakarta.
- Effendy, Uchjana, Onong, 1992, *Hubungan Masyarakat Suatu Komunikasi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Grant M. Robert, 1997, *Analisa Strategi Kontemporer. Konsep Teknik & Aplikasi*, Erlangga, Jakarta.
- G. Armistead And Graham Clark, 2000, *Customer Service and Support*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Khasali, Rhenald, 1994, *Manajemen Public Relations*, PT. Temprint, Jakarta.
- Kotler, Phillip, 1999, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kusumastuti, Frida, 2002, *Dasar – dasar Humas*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Maruah, Asri, 1991, *Marketing*, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Meinanda, Teguh, 1980, *Tanya Jawab Dasar – dasar Public Relations*, Armico, Bandung.
- Moleong, Lexy, J, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Rachmad, Jalaludin, 1998, *Metode Penelitian Komunikasi*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Rangkuti, Freddy, 1999, *Analisis SWOT Teknik, Membedah Kasus Bisnis*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. SH, 1999, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- , 1995, *Praktik dan Solusi PR Dalam Situasi Kritis dan Pemulihan Citra*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 1997, *Prinsip – Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Makalah Workshop Standar Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia

Majalah Media Mikro Banking, Edisi No. 26 Tahun VI/2004.

www.bri.co.id

www.Kedaulatanrakyat-online.com

www.pintunet.com

