**Денисова Екатерина Сергеевна. Совершенствование маркетинговых инструментов формирования потребительской лояльности в условиях трансформации поведения розничных потребителей банковских услуг : диссертация ... кандидата экономических наук : 08.00.05 / Денисова Екатерина Сергеевна; [Место защиты: Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики].- Москва, 2008.- 161 с.: ил. РГБ ОД, 61 08-8/1693**