

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, A.T., 2006 , *Metode Penelitian Manajemen*, BP Undip, Semarang.
- Foedjiwati, Hatane Samuel, 2005, “Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.7, No.1, Hal. 74 – 82.
- Ghozali, Imam, 2001, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- Ghozali, Imam, 2006, *Analisis Multivariate Lanjutan dengan Program SPSS*, BP Undip Semarang.
- Kotler, Philip, 1991, *Marketing, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- , 1993, *Marketing, Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1996, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 1997, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 1*, Salemba Empat, Jakarta
- Mowen, J, John C. dan Michael Minor, 1994, *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara, Jakarta

- Nasution, M.Nur. 2002. "Penelitian Tingkat Kepuasan Pelanggan Sebagai Prediktor Terhadap Tingkat Kesetiaan Pelanggan Provider Hamdphone". *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol.2 No.1. Hal.48-67.
- Palilati, Alida. 2007. "Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.9 No.1. Hal 73-81
- Peter, Paul dan Jerry. C. Olson, 2000, *Consumer Behaviour*, Edisi 4 (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Stanton, William. J, 1991, *Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 7*, Erlangga, Jakarta.
- Stanton, William. J, 1993, *Prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi 7*, Erlangga, Jakarta.
- , 1993, *Prinsip Pemasaran, Jilid 2, Edisi 7*, Erlangga, Jakarta.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- , 2003, *Metode Riset, Edisi 7*, Rineka Cipta, Jakarta
- Basu, Swastha, dan dan Irawan, 1986, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, 1996, *Azas-azas Marketing, Edisi Ketiga*, Liberty, Yoyakarta.
- , 1999, "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14 No.3, Hal.73-88
- Fandy, Tjiptono, 2001, *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- , 2004, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- , 2006, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.
- Aini Enggar, Windawati, dan Retno. 2009. "Hubungan Antara Persepsi terhadap Kualitas Produk Dengan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Natasha Skin Care Yogyakarta)". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sri, Mulyani, 2003, "Dampak Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Perilaku Konsumen". *Jurnal Gemawisata* Vol. II No. 1, 2003