

DAFTAR PUSTAKA

- Afriani, Ria, 2010, "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Pada Produk Pemutih Kulit Pond's White Beauty"
- Arturindra, Prasta p, 2009, "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Pada Rumah Makan Soto Kadipiro Yogyakarta"
- Djarwanto, PS dan Subagyio, 2005, *Statistika Induktif*, BPFE, Yogyakarta.
- Dutka, Alan, 1994, *AMA Hand Book for Customer Satisfaction: A Complete Guide to Research, Planning and Implementation*, International Edition, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois, New York.
- Ghozali, I., 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan IV, badan Penerbit-Undip, Semarang.
- Hatane, Samuel dan Foedjiawati, 2005, "Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek: Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya, "*Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Volume 7. No.1, Maret 2005:74-82.
- Hurriyati, Ratih, 2008, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Irawan, Handi, 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, PT Elex Media Computindo, Jakarta.
- Jogiyanto Hartono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPFE. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Moven, John C. dan Michael Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Dan Skripsi, 2008, UPFE Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods For Business*, Salemba Empat, Jakarta.

Sugito, Hadi. 2005. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. [on-line]
<http://hadisugito.fadla.or.id/2005/12/11/mengukur-kepuasan-pelanggan/>
diakses tanggal 10 November 2010.

Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, CV Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, 2006, *Pemasaran Jasa*, Erlangga, Jakarta.