

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 1997, *Analisis Statistik Untuk Bisnis ; Dengan Regresi Korelasi Dan Non Parametrik*, BPFE Yogyakarta.
- Andari, Eni, (2008), "Peran Customer Satisfaction dan Image Terhadap Customer Loyalty Pada Industri Perhotelan di Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi Junavisi*, Vol. 11. No. 3, Hal. 221-242.
- Arikunto, S, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Azwar S, 1997, *Reliabilitas Dan Validitas*, Sigma, Yogyakarta.
- Bintoro, Imam, 2001, "Analisis Perbandingan Persepsi Konsumen dan Citra Manajemen PT Matahari Superekonomi Indonesia" *Utilitas*, Vol. 9, No. 1. hal. 9-20.
- Danupranata, G., 2007, "Citra Perguruan Tinggi Pengaruhnya Terhadap perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pendidikan Di Yogyakarta", *Utilitas Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. XV, No. 1. hal. 88-89.
- Farida Jasfar, 2002, " Kualitas Jasa Dan Hubungan Dengan Loyalitas Serta Komitmen : Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan", *Jurnal Siasat Bisnis* No. 7, Vol. 1. hal. 43-64.
- Fatmawati, Indah, 2004 " Citra Rumah Sakit, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta", *Utilitas*, Vol. 12, No. 2. hal. 23-33.
- Kotler, Philip., 1995, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*, Salemba Empat , Jakarta. (Alih Bahasa Anella Anitawati Hermawan SE, MBA).
- Mardalis, A., 2005, "Meraih Loyalitas Pelanggan", *Benefit*, Vol. 9, No. 2. hal. 111-119.
- Peter, J. Paul And Olson, Jerry, C, 1999, *Customer Behavior, Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*, Edisi Keempat, Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Singarimbun, S. Dan Effendi, S. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cetakan Kedua, PT Pustaka LP3ES, Jakarta.

- Sitinjak, Tony, 2006, "*Kinerja Citra, Sikap, dan Ekuitas Merek, Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN Di Jakarta*", Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol. 13 No 1.
- Suhartanto, Dwi, 2001, "*Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*", Usahawan, No. 07, hal 42-47.
- Surkhmad, Winarno, 1990, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Dan Teknik*, Penerbit Tarsito, Bandung.
- Tjiptono, F., 1995, *Strategi Pemasaran*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Utomo, Priyanto Doyo, 2006, "*Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*". Thesis: Universitas Gadjah Mada.