

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker dan Keller, KL. 1990, Customer Evaluations of Brand Extension, *Journal of Marketing*, Vol. 54 No. 1, January, p 27-41.
- Andreassen, Toewallin, and Bodil Lindestad, 1998, Customer Loyalty And Complex Service, The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customers With Varying Degrees Of Service Expertise, *International Journal Of Service Industry Management*, Vol. 9, No. 1, p. 7-23.
- Dharmesta, Basu Swasta, 1991, *Metode Penelitian Bisnis*, edisi kelima, Erlangga, Jakarta.
- Dharmesta, Basu Swasta dan Irawan, 1990, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmesta, Basu Swasta & Handoko, T. Hani, 1992, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, edisi pertama, BPFE, Yogyakarta.
- Fatmawati, Indah, 2004, Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Jurnal Ekonomi UMY*, Volume 12 No 2, Hal 23.
- Ghozali, Imam, 2005, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- \_\_\_\_\_, 2006, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, DN., 2003. *Basic Econometrics*, Third Edition, Mc Graw Hill, New York.
- Indriyantoro, Nur dan Bambang S. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis*, edisi pertama, BPFE UGM, Yogyakarta.
- Junaedi, M.F. Shellyana, 2003. Hubungan Antara Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa: Studi Perilaku Konsumen terhadap loyalitas merek, *Modus*, Vol. 15, 2, h. 105-118.
- Kotler, Philip. 2000, *Marketing Management, The Millenium Edition*, Pretice Hall International, Inc.
- Kandampulluy, jay, and Dwi Suhartanto. 2000, Customer Loyalty in The Hotel Industry. The Role of Customer Satisfaction And Image, *International Jounrla of Contemporary Hospitality Management*, 12/6, p.346-351.

- Kuncoro, Mudrajad, Ph.d., 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan menulis tesis?*, Erlangga, Jakarta.
- Mulyadi. 2003, *Perencanaan Proses Manajemen Rumah Sakit Menuju Rumah Sakit Masa Depan*, Makalah Round Table Discussion Manajemen Rumah Sakit Masa Depan Menuju Kepuasan Pelanggan, FTSP UII Yogyakarta.
- Salnes, Fred. 1993, An Examination of The Effect of Pruduct Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *Euopen Journal of Marketing*, Vol. 27, No. 9, p 19-35.
- Sugandini, Dyah, 2003. Antanseden Loyalitas Konsumen pada Industri Perhotelan, Studi pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Wahana*, Vol. 6, Agustus, h. 181-199.