

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin, (1997) *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 3, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Basu Swastha, T. Hani Handoko. (1987), *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta.
- Basu Swastha, dan Irawan, (2002), *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Dharmmesta, B.S., (1999), “ *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti* ”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol, 14, No.3, Yogyakarta.
- Junaidi, Shellyana dan Dharmesta, B.S. (2000), “ *Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 17, No. 1, h. 105-113.
- Kotler, Philip, (1997), *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation and Control*, 9th Ed, Nj : Drentice Hall, Inc.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofyan, 1987, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Yogyakarta.
- Soetrisno Hadi (1991), *Analisis Butir Instrumen*, Edisi 1, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.